



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
COORDENAÇÃO DO CURSO DE DIREITO - CAMPUS JOÃO PESSOA
COORDENAÇÃO DE MONOGRAFIA**

LUCAS RAFAEL NOGUEIRA TAVARES

**A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS POR MEIOS ELETRÔNICOS COMO FORMA DE
ACESSO À JUSTIÇA**

**JOÃO PESSOA - PB
2019**

LUCAS RAFAEL NOGUEIRA TAVARES

**A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS POR MEIOS ELETRÔNICOS COMO FORMA DE
ACESSO À JUSTIÇA**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Graduação em
Direito de João Pessoa do Centro de
Ciências Jurídicas da Universidade
Federal da Paraíba como requisito parcial
para obtenção do grau de Bacharel em
Direito.

Orientadora: Dr^a. Raquel Moraes de Lima

**JOÃO PESSOA - PB
2019**

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

T231m Tavares, Lucas Rafael Nogueira.

A Mediação de Conflitos por Meios Eletrônicos Como
Forma de Acesso à Justiça / Lucas Rafael Nogueira
Tavares. - João Pessoa, 2019.

54 f.

Orientação: Raquel Moraes de Lima.
Monografia (Graduação) - UFPB/CCJ.

1. Mediação. 2. Direitos Humanos. 3. Meios Eletrônicos
Voltados à Solução de Conflitos. I. Lima, Raquel Moraes
de. II. Título.

UFPB/CCJ

LUCAS RAFAEL NOGUEIRA TAVARES

**A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS POR MEIOS ELETRÔNICOS COMO FORMA DE
ACESSO À JUSTIÇA**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Graduação em
Direito de João Pessoa do Centro de
Ciências Jurídicas da Universidade
Federal da Paraíba como requisito parcial
para obtenção do grau de Bacharel em
Direito.

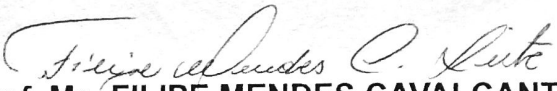
Orientadora: Dr^a. Raquel Moraes de Lima

DATA DA APROVAÇÃO: 17 de setembro de 2019

BANCA EXAMINADORA:


**Prof.ª. Dra.ª. RAQUEL MORAES DE LIMA
(ORIENTADORA)**


**Prof. Dr. JONÁBIO BARBOSA DOS SANTOS
(AVALIADOR)**


**Prof. Me. FILIPE MENDES CAVALCANTI LEITE
(AVALIADOR)**

RESUMO

O acesso à Justiça é um princípio inerente à existência do ser humano e um direito preservado pelas garantias constitucionais. Entretanto, as recentes transformações no contexto socioeconômico brasileiro criaram um novo paradigma que exige alternativas à judicialização excessiva para prevenir a morosidade na prestação jurisdicional. Além disso, as desigualdades sociais que permeiam a sociedade acabam por distanciar a população do poder Judiciário. Paralelamente, as inovações tecnológicas transformaram definitivamente o modo como as relações sociais se estabelecem e permitem o desenvolvimento de métodos que auxiliam na efetivação do acesso à Justiça. A partir daí, o presente estudo se propõe a conceituar o instituto da mediação enquanto um dos métodos adequados para a resolução de conflitos em âmbito nacional para, em seguida, caracterizar a mediação digital diante dos métodos de Online Dispute Resolution, as suas vantagens e os seus desafios no quadro de inclusão digital brasileiro, a fim de identificar as nuances de seu funcionamento enquanto forma de acesso à Justiça.

Palavras-chave: Mediação. Direitos Humanos. Meios Eletrônicos Voltados à Solução de Conflitos.

ABSTRACT

Access to justice is an inherent principle of human existence and a right preserved by the constitutional guarantees. However, the recent transformations in the Brazilian socioeconomic context have created a new paradigm that requires alternatives to the excessive judicialization focused on preventing delays in court decisions. Also, the social inequalities that permeate the society end up distancing the population from the judicial branch. At the same time, technological innovations have definitely transformed the way social relations are established and allow the development of methods that help in achieving the access to justice. From this point of view, the present study proposes to conceptualize the mediation method as one of the Alternative Dispute Resolution nationwide, and then to characterize digital mediation in face of Online Dispute Resolution methods, its advantages and challenges in the Brazilian digital inclusion framework, in order to identify the nuances of its functioning as a form of access to Justice.

Keywords: Mediation. Human rights. Online Dispute Resolution.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 A MEDIAÇÃO COMO MÉTODO ADEQUADO PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	9
2.1 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: CONCEITOS E PRINCÍPIOS	9
2.2 BREVE HISTÓRICO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO BRASIL	11
2.2.1 O Brasil e o Fenômeno da Judicialização	13
2.3 A SOBRECARGA E A MOROSIDADE NO PODER JUDICIÁRIO: DADOS E CONSIDERAÇÕES SOBRE O ACESSO À JUSTIÇA	15
2.3.1 Percepções sobre o Acesso à Justiça e suas Principais Dificuldades	18
2.3.1.1 Dificuldades Sociais e Econômicas do Acesso à Justiça	20
2.3.1.2 Dificuldades Geográficas do Acesso à Justiça	21
2.4 A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA E OS MÉTODOS ADEQUADOS DE RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS	23
3 MEDIAÇÃO DIGITAL, INTERNET E ACESSO À JUSTIÇA	26
3.1 ACESSO À INTERNET E O PODER JUDICIÁRIO	27
3.1.1 Políticas públicas nacionais de acesso à internet	28
3.1.2 Virtualização do Poder Judiciário	29
3.2 MEDIAÇÃO DIGITAL: CONCEITOS E PLATAFORMAS	30
3.2.1 Mediação Digital e Online Dispute Resolution (ODR)	31
3.2.2 Previsão Legal da Mediação Online no Brasil	33
3.2.3 Lawtechs: As Plataformas Brasileiras de Mediação Digital no Brasil	36
3.2.4 ODR e Mediação Digital: Vantagens e Desafios	40
3.2.4.1 Vantagens da Mediação Digital	40
3.2.4.2 Dificuldades e Desafios	42
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
REFERÊNCIAS	48

1 INTRODUÇÃO

Desde a redemocratização, o contexto socioeconômico brasileiro tem atravessado um período de grandes mudanças que exigem a satisfação dos mais diversos direitos. Paralelamente, a popularização da internet removeu as barreiras geográficas da informação, e a adoção em massa dos smartphones, tablets e computadores alteraram profundamente o modo como as pessoas se comunicam, compram, aprendem, se expressam e interagem em sociedade, acelerando ainda mais essas transformações sociais.

Essas dificuldades trazidas pelo novo paradigma social renderam ao poder Judiciário um espantoso aumento no número de demandas processuais, morosidade na prestação jurisdicional e o desafio de proteger a aplicação uniforme dos princípios constitucionais ao mesmo tempo em que promove indistintamente o acesso à Justiça.

As dificuldades enfrentadas pelo Judiciário deram ensejo a políticas nacionais que implementem alternativas capazes de gerenciar as demandas interpessoais com celeridade e flexibilidade, satisfazendo os interesses em conflito diante das suas próprias particularidades. Colateralmente, dar um tratamento adequado a esses conflitos promove um equilíbrio social e desacelera o afogamento do Judiciário brasileiro como principal fonte de decisão.

Considerando esse quadro, os métodos autocompositivos de resolução de conflitos como a mediação e a conciliação, desde os primórdios da vida em sociedade, mostram-se eficazes promotores da Cultura de Paz ao protagonizar os envolvidos na lide diante dos seus próprios interesses, construindo uma comunicação voltada para a solução consensual, rápida e econômica dessas dissidências. Por outro lado, as nuances sociais ainda mais aprofundadas pelo uso massivo da internet exigem um olhar atento para o futuro do tratamento dos conflitos.

Nesse sentido, o Código de Processo Civil de 2015 faz as vezes de uma ponte que liga o Judiciário às inovações tecnológicas, abrindo espaço para a

informatização dos atos jurídicos através do implemento de novas ferramentas que buscam acelerar, baratear e facilitar o acesso ao Judiciário. Dentre elas, figura a possibilidade de se realizar a mediação de conflitos através da internet, a qualquer momento e em qualquer lugar.

Visto o ineditismo desse método de resolução de conflitos no Brasil, muitos são os questionamentos sobre a sua aplicação prática no país, motivo pelo qual se faz necessária uma pesquisa capaz de identificar as contribuições e os desafios desta tecnologia como forma de acesso à Justiça. É viável realizar uma Mediação através da internet? É possível manter a segurança e a qualidade dos procedimentos? A mediação digital é, de fato, acessível como política judiciária?

Portanto, diante da justificativa supracitada, o presente trabalho tem por escopo o objetivo geral de analisar o desenvolvimento da mediação digital de conflitos como uma poderosa ferramenta na promoção do acesso à Justiça no Brasil. Além disso, são objetivos específicos: a) Caracterizar a mediação digital de conflitos sob o contexto socioeconômico brasileiro; b) Promover uma análise das principais plataformas em funcionamento no Brasil; c) Identificar os benefícios e as dificuldades da mediação digital enquanto política de acesso à Justiça.

A partir daí, o desenvolvimento da pesquisa baseia-se na análise de relatórios oficiais pertinentes aos questionamentos, legislação específica sobre o tema e uma profunda revisão bibliográfica, logicamente alinhados para a obtenção de hipóteses que caracterizem o desenvolvimento da mediação digital no Brasil e os desdobramentos.

Para tanto, compete ao presente trabalho conceituar, no primeiro capítulo, a mediação como um método adequado para a resolução de conflitos diante da crise enfrentada pelo Poder Judiciário para, num segundo momento, tecer um panorama do acesso à Justiça no Brasil e as suas deficiências.

A partir dessa percepção, é compromisso do segundo capítulo criar um paralelo entre o acesso à Justiça e as políticas de inclusão digital, pontos que convergem na modernização do poder judiciário diante das novas tecnologias. A

partir daí, conceituar a mediação digital, sua aplicação diante da legislação brasileira, bem como agregar dados e informações sobre as principais plataformas em funcionamento para, ao final, constatar benefícios e dificuldades enfrentadas pelo método, bem como reconhecer ou refutar o seu potencial como forma de se buscar uma justiça rápida, eficaz e economicamente sustentável.

2 A MEDIAÇÃO COMO MÉTODO ADEQUADO PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Diante de um sistema judiciário incapaz de lidar adequadamente com o volume e a complexidade das demandas sociais contemporâneas, a mediação de conflitos se insere como uma ferramenta eficaz e humanizada para aprimorar o tratamento de demandas conferindo celeridade e economia aos que buscam solucionar uma controvérsia.

Assim, faz-se necessário um estudo que busque compreender esse método autocompositivo de resolução de conflitos, visando estudar quais suas influências no poder Judiciário e, principalmente, como uma porta de acesso à Justiça. Para isso, faz-se necessária uma análise do conceito e de um breve levantamento histórico sobre esse método, uma vez que é a partir desse conhecimento trabalhado nos tópicos a seguir que serão desenvolvidos os objetivos do presente trabalho.

2.1 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: CONCEITOS E PRINCÍPIOS

A mediação de conflitos consiste em um modelo de resolução de disputa onde os próprios interessados, chamados mediandos, desenvolvem um diálogo com narrativas e escutas sequenciadas através da pessoa do mediador, terceiro imparcial, escolhido ou aceito pelos mediandos e cujo objetivo, através de técnicas adequadas, é restabelecer o diálogo entre as pessoas conflitantes para que elas alcancem um interesse em comum (VASCONCELOS, 2018, p. 47).

Diante dessas características, compreende-se que a mediação é um método autocompositivo, onde o conflito é discutido e solucionado consensualmente pelos próprios interessados (VASCONCELOS, 2018, p. 47), enquanto que nos métodos heterocompositivos, a exemplo da arbitragem e da jurisdição comum, a lide é solucionada por terceiro sem interesse no conflito e através de critérios pré-estabelecidos (SENA, 2007, p. 93).

Para atingir o pleno sucesso, o procedimento de mediação deve observar uma série de princípios como a autonomia, confidencialidade, oralidade,

informalidade, consensualismo e a boa-fé (VASCONCELOS, 2018, p. 215). Por esta razão, os mediandos devem manifestar interesse na participação, cientes de que as sessões de mediação serão privativas, respeitando a narrativa de cada um para que haja consenso.

Cabe considerar ainda que, para Vasconcelos (2018, p. 215), os princípios da mediação não devem se confundir com os princípios do mediador, conforme enumera o princípio da independência, da imparcialidade, da aptidão, da diligência, do empoderamento e o princípio da facilitação da decisão informada enquanto requisitos indispensáveis ao mediador para uma efetiva facilitação do diálogo.

Dentro do contexto, portanto, pode-se dizer que o papel do mediador é identificar os interesses em litigância, as necessidades de cada interessado e, através das técnicas adequadas, conduzir as partes a um diálogo cooperativo para que tenham controle sobre um possível acordo. Portanto, nas palavras de Almeida (2008, p. 4), “o mediador age, exatamente, melhorando ou restabelecendo o diálogo entre as partes envolvidas no conflito, uma vez que somente estas, em comum acordo, podem chegar a um consenso, resolvendo a questão”.

Bem como as pessoas interessadas, o mediador também deve observar princípios para conduzir com máxima eficiência as sessões de mediação. Conforme Orientação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), é dever do mediador ser imparcial e ressaltar que não age em defesa de um ou de outro, “pois não está ali para julgá-las e sim para auxiliá-las a melhor entender suas perspectivas, interesses e necessidades” (CNJ, 2015).

Um outro aspecto relevante diz respeito à diferenciação entre a mediação e a conciliação. Dada a notável semelhança na maneira como os dois métodos de resolução de conflitos se estabelecem, o Código de Processo Civil conceitua a distinção entre as duas no seu art. 165:

§ 2º O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.

§ 3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos. (BRASIL, 2015b, on-line)

Sobre tal distinção, é de suma importância ressaltar que apesar da diferenciação legislativa no Brasil, autores como Carlos Eduardo Vasconcelos (2018, p. 178) englobam a conciliação como um modelo de mediação. Em outras palavras, a melhor conciliação é a que apresenta menos interferências de um terceiro, preservando a capacidade de as partes se imporem diante dos seus próprios conflitos.

Portanto, a maleabilidade com que a mediação pode ser aplicada ultrapassa os conflitos em que esteja caracterizado o vínculo anterior entre os mediandos, vez que existem técnicas e modelos¹ próprios para cada conflito, como os modelos Tradicional-Linear, Transformativo e o modelo Circular-Narrativo (FARIAS, 2016, p. 4), que são capazes de abraçar os conflitos societários, empresariais, empregatícios, comunitários, familiares e de consumo (VASCONCELOS, 2018, p. 48).

2.2 BREVE HISTÓRICO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO BRASIL

A mediação de conflitos tem as suas origens principiológicas nos ensaios do filósofo Aristóteles sobre Justiça, e difundiu-se em diferentes culturas ao longo da história, sobretudo no Oriente. No Direito Romano, a figura do árbitro escolhido pelos litigantes precede até mesmo a figura do Pretor (LEITE, 2017). Como bem ressalva a autora Juliana Guanaes Silva de Carvalho Farias (2016, p. 3), até esse período o procedimento não era denominado mediação, tampouco havia embasamento teórico ou técnicas conscientes.

A organização técnica e teórica da mediação surgiu apenas na segunda metade do século XX (FARIAS, 2016, p. 3), e popularizou-se diante do contexto

¹ Vasconcelos (2018, p. 175-195) divide os diferentes modelos de mediação em 2 grupos: os modelos direcionados ao acordo e os modelos direcionados à relação.

pós-guerra nos anos 50 ante ao caos judiciário como uma alternativa para a resolução de demandas divorciais, no continente europeu, e pelo altíssimo custo do judiciário, na América do Norte (LEITE, 2017).

Apesar de a mediação ter uma ligação estreita com as ciências jurídicas, bem aponta o autor Carlos Eduardo de Vasconcelos (2018, p. 145) quando diz que “os valores jurídicos mais próximos, mais vinculados à mediação de conflitos, são os que consubstanciam os Direitos Humanos”. A afirmação encontra respaldo na própria Declaração Universal dos Direitos Humanos (ONU, 1948), que entre os seus artigos busca estabelecer como princípios a busca pela paz, a igualdade, a liberdade e a personalidade².

Em território nacional, antes mesmo da Declaração Universal dos Direitos Humanos, a Constituição Política do Império do Brasil de 1824 já apresentava a figura do árbitro escolhido pelas partes, a possibilidade de reconciliação antes da abertura processual, bem como a figura do Juiz de Paz. É o que dizem os arts. 160 a 162, *in verbis*:

art. 160. Nas civeis, e nas penaes civilmente intentadas, poderão as Partes nomear Juizes Arbitros. Suas Sentenças serão executadas sem recurso, se assim o convencionarem as mesmas Partes.

art. 161. Sem se fazer constar, que se tem intentado o meio da reconciliação, não se começará Processo algum.

art. 162. Para este fim haverá juizes de Paz, os quaes serão electivos pelo mesmo tempo, e maneira, por que se elegem os Vereadores das Camaras. Suas attribuições, e Districtos serão regulados por Lei. (BRASIL, 1824, on-line)

A despeito dos dispositivos supracitados, o diploma constitucional de 1824 guardava em si uma forte tendência de judicialização, fruto do modelo europeu que divide os poderes em Executivo, Legislativo e Judiciário. O movimento histórico perpetuou a organização político-administrativa do Estado em figuras e instituições hierarquizadas de poder, a exemplo dos tribunais, juízes e promotores como componentes estruturais do Judiciário.

² Esse respaldo principiológico presente na Declaração Internacional dos Direitos Humanos (ONU, 1948) estão presentes nos artigos I, III e XXVI.

Como consequência reflexa dessa alta concentração de poder e do fortalecimento das instituições jurídicas, as práticas restaurativas para a resolução de conflitos, como a mediação e a conciliação foram pouco incentivadas e desenvolvidas como extensão do poder Judiciário, restando como alternativas extrajudiciais de resolução de conflitos.

A despeito da incorreção judiciária ao renegar a mediação como forma de acesso à Justiça, Farias (2016, p. 8) identifica que o método já era adotado pelo setor privado desde os anos 90, e conquistou a confiança e a credibilidade entre os utilizadores. Por outro lado, a delonga na regulamentação desse método deixou o poder Judiciário à mercê do represamento de demandas causado pelo o fenômeno da judicialização, analisado a seguir.

2.2.1 O Brasil e o Fenômeno da Judicialização

Devido às mudanças no contexto socioeconômico brasileiro, sobretudo a partir da redemocratização do Brasil, o poder judiciário iniciou um processo linear de absorção de demandas, movimento que decorre da ampliação das garantias constitucionais de 1988 que passaram a abranger os mais diversos direitos individuais, coletivos e difusos perante a sociedade, desde o elementar direito à vida, passando pela propriedade, educação, saúde, segurança social, trabalho, e questões ambientais (LOURENÇO, 2013) além do próprio acesso à Justiça nos sentidos constitucional e processual³.

O resultado direto dessa expansão, aliada ao aparelhamento do poder judiciário e a acelerada transformação social resultou no fenômeno da judicialização do Direito, que transfere a responsabilidade de questões sensíveis à população, inclusive de cunho político, social e moral ao poder judiciário, em consequência da inércia dos poderes legislativo e executivo (MANSUR, 2016).

³ No sentido constitucional, o acesso à Justiça está presente no inciso XXXV do art. 5º da Constituição Federal de 1988, enquanto que o seu sentido processual pode ser identificado no art. 3º, *caput*, do Código de Processo Civil de 2015.

É de fácil constatação que, apesar da enorme abrangência constitucional nas mais diversas garantias, os seus objetivos positivados caminham a passos lentos quando se trata de efetivá-los. A distribuição irregular de serviços essenciais como a saúde e a educação pública, por exemplo, incham o setor privado e obrigam o poder Judiciário a preencher a lacuna legislativa e executiva para dar cumprimento ao texto constitucional.

Ressalte-se, a própria Constituição Federal de 1988 traz, entre os seus dispositivos, um sistema de controle de constitucionalidade que pode ser realizado pelo poder Judiciário, com requisitos e formalidades de admissão distintos entre cada situação (SOARES; VERDAN, 2017), corroborando com movimento global de judicialização e da produção jurisprudencial (CARVALHO, 2011, p. 06-07).

A título de ilustração, o impacto da judicialização pode ser facilmente identificado, por exemplo, nos dados sobre o crescimento de demandas judiciais em relação a convênios e seguros de saúde, fornecimento de medicamentos e outros procedimentos hospitalares, que cresceram 130% entre os anos de 2008 e 2017 (CRUZ, 2019).

Portanto, apesar de dar maior mobilidade ao tratamento de demandas de forma que se adequem às transformações sociais, o fenômeno da judicialização do direito tem refletido negativamente no desempenho do poder Judiciário, vez que o crescimento das ações em trâmite nas instâncias judiciais sobrecarregam todo o sistema.

Faz-se mister delinear, ainda, que o movimento de judicialização acontece paralelamente ao movimento de ampliação do acesso à Justiça, ambos ocasionados pela tendência global de expandir e efetivar os direitos fundamentais, o que, no Brasil, acontece dentro desse contexto de redemocratização (BASSETTO, 2016, p. 40).

2.3 A SOBRECARGA E A MOROSIDADE NO PODER JUDICIÁRIO: DADOS E CONSIDERAÇÕES SOBRE O ACESSO À JUSTIÇA

Ano a ano o poder Judiciário tem experienciado um crescimento numérico de demandas entre as instituições que o compõem. Contemporaneamente, a dificuldade em instruir e julgar de forma adequada e satisfatória esses processos renderam ao poder Judiciário uma insatisfação generalizada entre os que recorrem à via judicial. Diga-se, o judiciário encontra dificuldades em lidar com a elevação na complexidade social e a variedade de procedimentos constitucionais e infraconstitucionais adquiridos com a redemocratização (CARVALHO, 2011, p. 02).

Além dos fatores anteriormente citados, tal crescimento, como bem explica Alexandre Carvalho (2011, p. 49), tem em sua formação “o aumento numérico da população; a proliferação das universidades e a educação para o exercício da cidadania[...]; ampliação das formas de acesso ao Judiciário”, dentre outros fatores antropológicos. De maneira pormenorizada, José Eduardo de Faria (2006, p. 17-18) constata:

A ineficiência do Judiciário brasileiro [...] decorre, em grande parte, da incompatibilidade estrutural entre sua arquitetura ou arcabouço e a realidade socioeconômica a partir da qual e sobre a qual tem de atuar. Em termos históricos, desde os primórdios no Brasil colonial, como uma instituição de feições inquisitórias forjada pelo Estado português a partir das raízes culturais da Contra-Reforma, aos dias de hoje, com seu intrincado sistema de prazos, instâncias e recursos, o Judiciário sempre foi organizado como um burocratizado sistema de procedimentos escritos. Já em termos funcionais a instituição foi concebida para exercer as funções instrumental, política e simbólica no âmbito de uma sociedade basicamente estável, com níveis minimamente equitativos de distribuição de renda e um sistema legal integrado por normas padronizadas, unívocas e hierarquizadas em termos lógico-formais. Os conflitos jurídicos, nesse sentido, seriam basicamente interindividuais e surgiriam a partir de interesses minimamente unitários, mas encarados em perspectiva diametralmente oposta pelas partes. (FARIA, 2016, p. 17-18)

Resta demonstrada, portanto, a urgente necessidade de um esforço voltado à garantia da efetividade da prestação jurisdicional de forma a restabelecer o equilíbrio institucional dissolvido pela máxima de que “apenas o Judiciário faz coisa julgada e o cidadão, agora informado e conscientizado de seus direitos, o procurará para dar solução a todos os seus problemas” (LEAL; ALVES, 2014, p. 12-13).

Em números, é possível constatar através de dados divulgados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) que entre os anos de 2009 e 2017, a soma de processos em trâmite no poder Judiciário, ou seja, sem sentença transitada em julgado, cresceu de 60,7 milhões para 80,1 milhões (RAMALHO; D'AGOSTINO, 2018). Portanto, durante a janela temporal houve um acréscimo de 31,9% no número de processos acumulados.

Um outro dado do relatório Justiça em Números referente ao ano de 2017, que mede as taxas de congestionamento (média entre os novos processos e as sentenças) do Judiciário brasileiro aponta que, somente na Justiça Estadual, o índice fechou em 75 pontos percentuais de congestionamento, com redução de apenas 0,73% em relação ao ano de 2016 (CNJ, 2018a, p. 32).

Evidentemente, a reação em cadeia da progressão quantitativa constatada anteriormente é um dos fatores resultantes da morosidade no poder Judiciário, problema institucional que ao longo do tempo se consagrou como um dos principais entraves da Justiça brasileira.

As razões que compõem o estado de coisa da mora na justiça brasileira são frequentemente debatidas pela doutrina especializada. Fato é que, independente dessas constatações, o tempo de vida útil de um processo pode acarretar severas consequências aos usuários da justiça. Sobre a questão, bem coloca o autor Nicolò Trocker (1974, p. 276) quando diz:

A morosidade da Justiça também causa sofrimento interminável de ordem psicológica às partes, que padecem anos na ansiedade de verem julgado o litígio, além de prejudicar a economia do país a partir da imobilização de bens e capitais, favorecer a especulação e a insolvência e contribuir para a discriminação dos pequenos empresários, que não possuem possibilidades de esperar o julgamento da lide. (TROCKER, 1974, p. 276)

Para além dos danos inter-partes, sob uma perspectiva social, a justiça tardia provida aos jurisdicionados provoca uma descrença generalizada que enfraquece a figura do poder Judiciário como uma das ferramentas democráticas para o exercício da cidadania. Ademais, um “Judiciário eficiente e respeitado é um dos alicerces da estabilidade econômica, política e social” (MACHADO, 1994, p. 1).

Analisando sob uma perspectiva jurídica, a morosidade na justiça é uma violação aos próprios princípios constitucionais, cuja proteção, diga-se de passagem, compete justamente ao poder Judiciário. O inciso LXXVIII⁴ do art. 5º da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 determina que “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação” (BRASIL, 1988, on-line).

Na mesma perspectiva, a máxima do jurista Ruy Barbosa (1921, p. 40) que diz “Justiça atrasada não é justiça, senão injustiça qualificada e manifesta”⁵ é perfeitamente adequada para ilustrar a insegurança jurídica decorrente da lentidão no maquinário da justiça brasileira, vez que os efeitos sociais (e não a coisa julgada por si só) das suas decisões exigem não só “prazo e prova”, mas aplicação prática dentro da realidade dos jurisdicionados.

De fato, há uma manifesta negatividade na opinião popular quando o assunto diz respeito ao funcionamento da justiça brasileira. Sobre o tema, levantamentos estatísticos através de amostragem realizados pelo Centro de Pesquisas de Opinião Pública da Universidade de Brasília (DATAUnB) em 2005 e pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) em 2017 revelaram dados impactantes sobre essa relação.

Numa extensa leitura dos dados disponibilizados pelo DATAUnB, Anderson Yagi Costa (2018, p. 36-37) identifica que a população não confia no poder Judiciário e acredita que os processos são movidos ilegalmente através do “jeitinho brasileiro”. Além disso, 76,4% dos entrevistados acreditavam haver corrupção no Judiciário (DATAUnB, 2005, p. 27), enquanto 17% deles acreditavam nem valer a pena recorrer à via judicial (DATAUnB, 2005, p. 45).

Com a devida atualização, o relatório Índice de Confiança na Justiça Brasileira (ICJBrasil) disponibilizado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) aponta que somente 24% dos entrevistados confiam no poder Judiciário. O cenário é ainda pior

⁴ Incluído pela Emenda Constitucional de nº 45, de 30 de dezembro de 2004.

⁵ “Porque a dilação ilegal nas mãos do julgador contraria o direito escrito das partes, e, assim, as lesa no patrimônio, honra e liberdade” (BARBOSA, 1921, p. 40).

quando se leva em consideração que, no ano de 2013, o mesmo relatório apontava uma confiança de 34 pontos percentuais (FGV, 2017).

Tratando especificamente da morosidade, em 2017 o CNJ aferiu que somente na Justiça Estadual de 1º grau, a vida mediana de um processo na fase de conhecimento até a sua sentença é de 2 anos e 6 meses, enquanto que na execução é de 6 anos e 4 meses (CNJ, 2018a, p. 144). Houve, portanto, um expressivo aumento na duração dos processos em relação ao ano de 2015, vez que a fase de conhecimento durava em média 2 anos e 9 meses e a execução durava 4 anos e 1 mês (CNJ, 2016a, p. 70).

Seguramente, a sobrecarga e a morosidade no poder Judiciário se desmembraram como campo de estudo tanto como contribuem negativamente para o pleno desenvolvimento da cidadania, afetando desde a segurança jurídica até a confiança no poder Judiciário como instituição. Entretanto, é no acesso à Justiça onde se identifica a maior violação.

2.3.1 Percepções sobre o Acesso à Justiça e suas Principais Dificuldades

O acesso à Justiça é um direito fundamental, garantido pelo art. 5º, inciso XXXV da Constituição Federal que diz: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (BRASIL, 1998, on-line). Em comunhão com outros dispositivos⁶, o objetivo é estender a todos, de maneira imparcial e indistinta, uma resposta da justiça às suas demandas. Sobre a afirmação, bem complementa Maria Tereza Sadek quando diz:

O direito de acesso à Justiça não significa apenas recurso ao Poder Judiciário sempre que um direito seja ameaçado. Esse direito envolve uma série de instituições estatais e não estatais. Como consta do texto constitucional, são vários os mecanismos e instituições que podem atuar na busca da solução pacífica de conflitos e do reconhecimento de direitos. (SADEK, 2014, p. 57)

A compreensão de Sadek condiz com a proposição de Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988, p. 8), para quem o acesso à Justiça é um princípio necessário

⁶ O art. 5º da Constituição Federal também expressa o acesso à Justiça na redação do inciso XXXIV, alínea “a” e no inciso LXXVIII.

para que se alcance a justiça social, portanto, sensível a todos os Estados que adotam a democracia como regime político.

Por falar em justiça social, a dificuldade no acesso à Justiça concretizada pela morosidade judiciária termina por violar o princípio da dignidade humana, vez que vulnerabiliza sistematicamente àqueles que necessitam do Estado para afirmar os seus direitos (ARCHIZA, 2012, p. 25). Isto é, a dignidade humana depende de um sistema jurídico capaz de proteger os direitos assim como depende de políticas públicas para erradicar as desigualdades.

Na atualidade, as dificuldades encontradas no acesso à Justiça, tal como em outros problemas sociais, têm suas raízes em diversos fatores. A desigualdade social (sobretudo na educação), a ineficiência dos serviços públicos, a morosidade da justiça, bem como a distribuição geográfica irregular das instituições são apenas algumas das barreiras que separam o cidadão do pleno gozo dos seus direitos.

Todavia, as barreiras contemporâneas coexistem com a acepção clássica das “barreiras de acesso à Justiça”, encontradas por Cappelletti e Garth (1988) e subdivididas em 3 ondas que, na interpretação de Maria Lopes Toffanetto Rossitto Bassetto (2016, p. 32-33), são denominadas Custas Judiciais, Possibilidade das Partes e Problemas Especiais dos Interesses Difusos.

Em seguida, a autora explica que o primeiro diz respeito ao custo dos honorários advocatícios, custas processuais e o tempo gasto na lide; o segundo refere-se aos aspectos socioculturais, que “dizem respeito à falta de aptidão que as classes menos favorecidas têm em reconhecer os direitos juridicamente exigíveis” (BASSETTO, 2016, p. 33); o terceiro e último tem relação com a dificuldade em representar juridicamente interesses difusos.

Ao relacionar a classificação apresentada por Cappelletti e Garth ao acesso à Justiça dentro do recorte socioeconômico brasileiro, é notável que o país tem avançado lentamente, em especial no que compreende os direitos difusos, mas que as desigualdades sociais e econômicas ainda são um abismo para a universalidade desse direito. Nesse sentido, é compromisso do tópico a seguir relacionar essas

dificuldades sociais, econômicas e geográficas e a forma como elas influenciam no acesso à Justiça.

2.3.1.1 Dificuldades Sociais e Econômicas do Acesso à Justiça

Desigualdades sociais e econômicas são um desafio recorrente nos países em desenvolvimento e guardam estrita relação com a formação econômica da nação. A crise gerada por essas desigualdades agrava problemas sociais como a fome, o desemprego e, mais relevante para o presente estudo, cria uma barreira de acesso à Justiça.

A efetiva abrangência do acesso à Justiça depende de uma estrutura social que promova a educação e a igualdade entre todas as classes, para que a população se reconheça diante dos direitos. Para Sadek (2014, p. 48), a ausência dessa igualdade “compromete a universalização do acesso à Justiça, afastando da porta de entrada todos aqueles que sequer possuem informações sobre direitos”.

No quadro de desigualdade brasileiro “é possível encontrar municípios em que a renda per capita mensal é de aproximadamente R\$ 1.700,00, e outros em que o cidadão ganha, em média, cerca de R\$ 210,00” (PNUD, 2013, p. 23). Pertinente é o posicionamento do geógrafo Milton Santos (1985, p.127) feita por Gonçalves e Cruz (2017), para quem o baixo estrato socioeconômico do cidadão diminui a sua probabilidade encontrar ou ter contato com um advogado, ou mesmo de viver na zona da cidade se encontrem os escritórios e os tribunais.

A disparidade social pode ser melhor visualizada observando dados que aferem o desenvolvimento social de cada unidade federativa. Sobre o tema, o relatório do Índice Desafios da Gestão Estadual (DGE)⁷, que vai de 0 a 1, apresenta média de 0,668 no Distrito Federal e de apenas 0,365 no estado do Amapá (DGE, 2018, p. 25). Tratando especificamente da Educação, o mesmo relatório aponta que, apesar do crescimento na instrução básica durante a última década, o Brasil levará

⁷ A listagem completa de indicadores que compõem o IDGE está disponível entre as páginas 23 e 24 do relatório. Mais em: DGE, 2018.

mais três anos para atingir a média da OCDE⁸ no ensino fundamental II (DGE, 2018, p. 41).

Num país permeado por tamanha disparidade, acessar a justiça pode custar muito caro. Um levantamento feito por Bruno Angeli Perelli (2019) através de dados indexados pela Unidade Fiscal do Estado de São Paulo, demonstra que somente os custos judiciais na partilha de um imóvel avaliado em R\$ 150.000,00, exigirá o pagamento de R\$ 2.653,00. Sobre esse impacto financeiro, comenta Ana Carolina Archiza:

Quem não pode arcar com as custas judiciais muito menos terá como honrar os honorários do próprio advogado e, caso vencido, o da parte contrária, eventualmente de alto custo, a depender do valor atribuído à causa, atendidos os pressupostos elencados na lei processual civil. (ARCHIZA, 2012, p. 31)

Note, a justiça gratuita promete acobertar a população hipossuficiente quanto a assistência jurídica e os custos judiciais mas, por outro lado, a qualidade da assistência jurídica nem sempre é satisfatória, e a tal gratuidade não contempla todos os custos (diretos ou não) de levar uma demanda à apreciação do judiciário, como o tempo de viagem e o gasto com os repetidos deslocamentos até um tribunal, além de outras taxas. O quadro, portanto, é um grande contribuinte para o afastamento das camadas mais pobres da população (ONU, 2012). Diante do cenário apresentado, é oportuno salientar as dificuldades geográficas e suas implicações no acesso à Justiça.

2.3.1.2 Dificuldades Geográficas do Acesso à Justiça

Consideradas as desigualdades socioeconômicas e levando em conta que o acesso à Justiça compreende todo o caminho entre o reconhecimento do direito e a efetiva execução desse direito, a extensão geográfica do território nacional é uma barreira física enfrentada pelos jurisdicionados que impede o acesso à estrutura física da justiça. Há uma manifesta disparidade entre o número de habitantes e a

⁸ Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico.

extensão territorial de cada unidade federativa, que reflete diretamente na distribuição física dos órgãos que pertencem ao poder Judiciário.

Dados divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2018 estimam que o estado do Rio de Janeiro concentra uma população de aproximadamente 17 milhões de habitantes, enquanto o estado do Amazonas, 35 vezes maior em extensão territorial, mal ultrapassa os 4 milhões de habitantes (IBGE, 2018, p. 1). Entre as capitais, a cidade de São Paulo ultrapassa os 12 milhões de habitantes (IBGE, 2018, p. 81), enquanto a cidade de Palmas concentra aproximadamente 291 mil habitantes (IBGE, 2018, p. 11).

Quando se trata de abrangência, é possível identificar em dados levantados pelo CNJ (2018, p. 21), que uma média de 83,4% da população brasileira vive em municípios abrangidos pela Justiça Estadual. Dentre as unidades federativas, Sergipe é estado que detém a menor abrangência, com apenas 42,2% de cobertura, enquanto o estado do Rio de Janeiro cobre, em tese, 99,6% da população.

Cabe salientar, os índices apresentados pelo CNJ não levam em consideração diversas outras nuances que impactam diretamente na distribuição e no funcionamento da justiça. Nesse sentido, o Juizado Especial Federal de Rio Branco, no Acre, realizou um estudo que identificou pontos sensíveis sobre o acesso à Justiça na região da Amazônia Legal⁹. Na interpretação de Bassetto, as condições climáticas, como o prolongado período de chuvas, e condições geográficas que limitam o transporte a determinadas localidades acabam impondo barreiras na comunicação entre justiça e os jurisdicionados (BASSETTO, 2016, p. 43).

Nota-se, portanto, que as instalações físicas dos órgãos que pertencem ao poder judiciário estão mais presentes nos grandes centros urbanos, onde a densidade demográfica, a renda per capita e o produto interno bruto são maiores. Repare que a instalação de uma estrutura requer recursos financeiros do erário que nem sempre geram retorno. Por outro lado, como bem assegura Humberto Martins

⁹ Segundo publicação no portal InfoEscola, a Amazônia Legal é composta pelos estados do Acre, Amapá, Amazonas, Mato Grosso, Pará, Rondônia, Roraima, Tocantins, e parcela do Maranhão. (MONTESANTI, 2018)

(2018, p. 1), “as inegáveis diferenças no plano social, contudo, não podem repercutir no plano jurídico”.

2.4 A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA E OS MÉTODOS ADEQUADOS DE RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS

Em busca de garantir e expandir o acesso à Justiça, bem como amortecer os impactos causados pelo acúmulo de processos entre as instâncias do poder judiciário, o CNJ passou a propor alterações na organização interna que conferissem mais agilidade e eficiência às prestações jurisdicionais, como os sistemas informatizados de gerenciamento processual (ARNOUD, 2014), a exemplo do Processo Judicial Eletrônico (PJE), bem como incentivar a adoção de outras alternativas para a resolução de conflitos.

Com a edição da Resolução nº 125, em 29 de novembro de 2010, o Conselho Nacional de Justiça criou a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, com o objetivo de incentivar a ampla adoção dos métodos de resolução de litígios dentro do aparelho judiciário. Assim, a mediação e a conciliação perderam o caráter alternativo que lhes foi atribuído no Brasil para figurar como uma opção ao lado do poder judiciário (CNJ, 2010).

O resultado positivo trazido pela Resolução nº 125 fomentou no poder Legislativo a discussão sobre a resolução de conflitos através da mediação, o que ocasionou a edição da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015 (Lei de Mediação), que expande a abrangência da mediação para a administração pública, além de regulamentar aspectos sensíveis ao procedimento, como os princípios da mediação, os requisitos para compor o quadro de mediadores judiciais e a criação dos CEJUSCS - Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (BRASIL, 2015a).

Juntamente com a chamada Lei de Mediação, a reforma no Código de Processo Civil, Lei nº 13.105/2015, que entrou em vigor no dia 18 de março de 2016, implementou mudanças expressivas na forma como a mediação e outros métodos

consensuais são adotados pelo Judiciário, incubindo ao Estado a função de estimular o uso e tornar os métodos consensuais parte fundamental no processo (KOURY, 2016, p. 4).

O que ocorre com o Código de Processo Civil (CPC) é a implementação definitiva de um Sistema Multiportas, onde o Judiciário deixa de ser a única entrada para a Justiça e passa a intervir somente quando os próprios interessados na demanda não são capazes de satisfazer as suas expectativas. Sobre as particularidades de um Sistema Multiportas, Vasconcelos leciona:

Além de serem vistos como modos que concorrem para a redução da sobrecarga dos mecanismos adjudicativos, contribuem para o empoderamento e a satisfação dos vários protagonistas. Enfim, a administração cooperativa do conflito, inclusive no ambiente judicial, passa a ser a questão central, num processo em que o juiz e demais operadores da justiça contribuem para que as partes e os advogados dialoguem, no campo das suas contradições, contando com o apoio de mediadores, com vistas ao atendimento das reais necessidades a serem contempladas pela decisão, que deve ser, sempre que possível, consensuada. (VASCONCELOS, 2018, p. 68)

Há de se dizer que a implementação dessas mudanças no CPC representam a aproximação entre a sociedade e os princípios constitucionais, afastando a formalidade e o tecnicismo excessivos ao passo que contribui para a celeridade processual e para a busca de uma solução pacífica e consensual, pautada na promoção da cultura de paz (VASCONCELOS, 2018, p. 77).

Em outras palavras, os problemas enfrentados pelo Judiciário com o monopólio do acesso à Justiça ultrapassam a esfera técnica, vez que a mera aplicação do direito não propicia um espaço de diálogo favorável para a discussão construtiva das questões reclamadas. Por esta razão, a imposição de uma solução ao conflito sem uma discussão profunda costuma acarretar na reabertura do processo devido ao descontentamento dos jurisdicionados, vez que as suas necessidades podem não ter sido satisfeitas (BACELLAR, 2011).

Mais do que isso, a produção legislativa não é capaz de acompanhar a infinidade de problemas que surgem da convivência humana e que necessitam de uma resposta. Conforme observam Spengler e Pinho (2018, p. 240), “a judicialização

de problemas humanos, muitos deles sem previsão normativa, requer nova estratégia jurisdicional e social”.

Nesse cenário, os esforços do CNJ para incluir a mediação e a conciliação dentro de uma política pública para dar um tratamento adequado aos conflitos que permeiam as relações sociais trazem vantagens não somente ao sistema judiciário, mas principalmente aos seus jurisdicionados (WATANABE, 2015, p. 2) vez que estes assumem o protagonismo na solução das suas próprias disputas.

Além disso, o tratamento do conflito através da mediação oferece celeridade, economia e flexibilidade na realização dos procedimentos que não são comuns quando da judicialização (DUARTE, 2016, p. 75). Note, as dificuldades burocráticas e financeiras são justamente as fortalezas que impedem o acesso à Justiça àqueles que mais necessitam. É exatamente aí, no cerne da desigualdade, que o compromisso da mediação em corrigir os desequilíbrios entre os conflitantes se desenvolve como uma forma adequada de se obter justiça.

3 MEDIAÇÃO DIGITAL, INTERNET E ACESSO À JUSTIÇA

Desde a virada do século, o desenvolvimento tecnológico tem sido cada vez mais rápido e presente no dia a dia das pessoas. Sobretudo na última década, a massificação da internet e a popularidade dos smartphones com aplicações que reduzem qualquer tarefa a um simples toque têm transformado profundamente a forma como as pessoas se relacionam e se estabelecem perante a sociedade da informação.

A expressão “sociedade da informação”, aliás, é adotada para denominar esse recorte histórico em que a organização da sociedade se baseia na economia de produção, informática e telecomunicações focadas na flexibilidade com que a informação pode ser transmitida, o quão rápido ela pode ser transmitida e na qualidade da sua recepção (KOHN; MORAES, 2007, p. 2). Pode-se dizer, portanto, que a sociedade da informação precede a era digital que é experienciada hoje.

A tecnologia da informação se permeabilizou de forma permanente entre as pessoas e as empresas, possibilitando infinitas combinações instantâneas de informações, além viabilizar a abertura de espaços para a troca de ideias e experiências nos campos da democracia, da política e da economia (KOHN; MORAES, 2007, p. 6).

Como preleciona Jorge Werthein (2000, p. 75), a promoção da sociedade da informação inclui em sua perspectiva que o avanço tecnológico eleve a quantidade e qualidade do conhecimento, estimulando a aprendizagem e a mudança para salvaguardar a diversidade. Notadamente, o desenvolvimento tecnológico só faz sentido enquanto é capaz de aprimorar a vivência em sociedade, e isso se traduz na gama de novas ferramentas digitais que surgem a cada hora.

Dentro desse contexto, a informatização da mediação de conflitos é mais uma etapa no seu fortalecimento, que surge agora como uma promissora ferramenta para facilitar, agilizar e flexibilizar ainda mais o tratamento adequado das demandas. Além disso, sobretudo no Brasil, a mediação digital de Conflitos é um potencial promotor do acesso à Justiça.

3.1 ACESSO À INTERNET E O PODER JUDICIÁRIO

A internet é, hoje, a palavra-chave da globalização e o principal elo de ligação entre a realidade e o mundo virtual. Por esta razão, antes de aprofundar o estudo no que compreende a mediação digital, é necessário recortar e considerar alguns aspectos que dizem respeito à relação do brasileiro com a internet.

O IBGE, através da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (Pnad C) tem mapeado números promissores quando se trata da expansão da internet no Brasil. Segundo a pesquisa, até o ano de 2016, 63,3% das casas brasileiras estavam conectadas. Por região, o Sudeste liderou a pesquisa com 72,3% de conexão, enquanto o Nordeste apresentou apenas 52,3% (GOMES, 2018).

Os números inéditos apresentados pela Pnad C tendo como base o ano de 2016, já mostravam um quadro animador, considerando o contexto sociopolítico e os altos índices de desigualdade. Entretanto, a mesma pesquisa revelou dados ainda mais animadores em relação a 2017. Na pesquisa, o número de domicílios conectados cresceu para 75%, com ganho de mais de 10 milhões de internautas em um ano. Silveira (2018) analisa, ainda, que o número de casas urbanas conectadas alcançou 80%, enquanto a zona rural alcançou 41%.

Por região, em 2017, o Sudeste ainda liderava com 81,1% de conexão. A região Nordeste segue com o menor índice, mas também expandiu o acesso e alcançou a marca de 64% dos domicílios com conexão à internet (SILVEIRA, 2018). Atente-se, por mais que o acesso à internet esteja distante de ser integral e universal, os números demonstram grandes avanços e pintam um futuro muito positivo para os brasileiros.

3.1.1 Políticas públicas nacionais de acesso à internet

O crescimento e a adoção da internet pelas empresas e lares brasileiros decorre dos processos orgânicos de globalização, tendência mundial. Ao mesmo tempo, o impacto da internet na sociedade e na economia é tamanho que a sua expansão tornou-se pauta recorrente nos debates sobre políticas públicas e inclusão social.

A importância de se discutir o papel da internet na sociedade se dá justamente pela alta capacidade da modulação da rede para ampliar o acesso à educação, saúde, cultura, lazer e outros aspectos fundamentais para o desenvolvimento social de uma nação. O Brasil, nesse sentido, trouxe na agenda de políticas públicas diversos programas relacionados à expansão da conectividade, como o Programa Internet para Todos, e os extintos Programa Nacional de Banda Larga e Programa Brasil Inteligente (BRASIL, 2018a, p. 24-25).

Entre as iniciativas mais recentes, cabe destacar a agenda Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-DIGITAL), conjunto de medidas do Governo Federal em parceria com os demais entes da administração pública que têm por objetivo acelerar a pesquisa em inovação, implementar a infraestrutura necessária para universalizar o acesso à internet, digitalizar os serviços públicos e promover a educação, dentre outros eixos de trabalho (BRASIL, 2018b, p. 9).

O E-DIGITAL, aliás, vem acompanhado do Decreto nº 9.612, de 17 de dezembro de 2018, que renova as disposições sobre as políticas públicas de telecomunicações e reafirma o compromisso da administração pública com a promoção do acesso às telecomunicações, adequação da oferta de internet em áreas desatendidas e a inclusão digital (BRASIL, 2018c).

Inegavelmente, a materialização dos objetivos transcritos no referido Decreto enfrentam uma sucessão de dificuldades. Há, por exemplo, uma carência de infraestrutura associada à desigualdade econômica, restringindo o grupo social que pode arcar com o custo dos computadores, tablets, smartphones e demais equipamentos. Além disso, é crucial educar a população para utilizar as novas

tecnologias, bem como torná-las acessíveis a pessoas com deficiência (FERREIRA, S. B. L. et al. 2017).

De qualquer forma, espera-se que a efetividade dessas políticas públicas seja capaz de contornar as barreiras comprometedoras da plena inclusão digital e da universalização da internet, garantindo à população o pleno gozo dos demais benefícios trazidos pela integração dos serviços públicos à rede mundial de computadores e, portanto, um usufruto maior do que tecnologia pode aperfeiçoar na prestação jurisdicional.

3.1.2 Virtualização do Poder Judiciário

É bem verdade que as políticas públicas para a inclusão digital oferecem um leque de possibilidades que beneficiam toda a população. Por esta razão, não é de se estranhar que o poder judiciário tenha as suas próprias políticas de informatização que objetivam um gerenciamento melhor dos processos judiciais para acelerar e baratear a prestação jurisdicional, além de contribuir para encurtar as distâncias entre a jurisdição e os seus jurisdicionados.

Essa acomodação do poder Judiciário às novas tecnologias começou em 2006 com a Lei nº 11.419, antes mesmo de existir uma política para o tratamento adequado dos conflitos. Conforme consta na redação do art. 1º, “o uso de meio eletrônico na tramitação de processos judiciais, comunicação de atos e transmissão de peças processuais será admitido nos termos desta Lei” (BRASIL, 2006, on-line).

Note que por tramitação, comunicação de atos e transmissão de peças são compreendidos os atos de protocolizar petições e demais peças processuais, a notificação das partes envolvidas bem como a distribuição interna ao juízo competente. Portanto, é nessa plataforma online chamada Processo Judicial Eletrônico que são concentrados os principais atos inerentes ao Direito de Petição, democratizando e ampliando o acesso à Justiça (CAMPOS, 2015).

As possibilidades de informatização no Judiciário não se esgotam no PJE, vez que o art. 8º da Lei nº 11.419 possibilita aos órgãos o desenvolvimento de outros

sistemas que contribuam ainda mais para a celeridade processual e garantia da ordem jurídica, desde que sejam observados os parâmetros estabelecidos nos demais artigos que respeitem a legislação processual específica de cada área de conhecimento, a exemplo dos prazos e requisitos de petição.

Diante do exposto, percebe-se que a informatização do Judiciário é um aperfeiçoamento crucial para que os seus órgãos sejam capazes de manter um funcionamento sustentável diante da judicialização que acumula cada vez mais processos. À vista disso, esses esforços para afirmar os princípios da celeridade, da economia processual e da inafastabilidade da jurisdição, conforme comenta Laís Campos (2015), devem contribuir para um pleno acesso à Justiça, disponível a todos.

Na contramão, as contribuições trazidas pela informatização dos trâmites processuais, apesar de oferecerem um auxílio fundamental no gerenciamento da atividade burocrática, não são capazes de solucionar a morosidade na prestação jurisdicional que é ocasionada pelo ciclo vicioso da judicialização. Prova disso são os resultados apresentados pelo CNJ (2018, p. 74), em que, mesmo após a vasta adoção do PJE, o acúmulo de processos segue em aumento.

Desse modo, a sustentabilidade do Judiciário deve considerar um cenário de harmonia entre as políticas públicas de inclusão social e digital, as políticas judiciais no tratamento adequado dos conflitos e o desenvolvimento tecnológico. Assim, a falta de um pode encontrar solução no outro e vencer as barreiras impedem o acesso à Justiça e a qualidade na prestação jurisdicional.

3.2 MEDIAÇÃO DIGITAL: CONCEITOS E PLATAFORMAS

A soma da abrangência e a plasticidade da rede mundial de computadores e as suas aplicações, das técnicas de mediação e da política judiciária para o tratamento adequado dos conflitos permitem uma gama de situações práticas que estão apenas no início do seu crescimento.

A criação de câmaras virtuais de mediação e conciliação estão cada vez mais comuns, tanto pela iniciativa pública quanto no setor privado. Isso se deve, sobretudo, ao baixo custo para a sua implementação, além de flexibilizar e aumentar a capacidade de atendimento ao público, tudo em conjunto com os princípios e normas que regem a mediação de conflitos para garantir um procedimento imparcial, confidencial e autônomo.

3.2.1 Mediação Digital e *Online Dispute Resolution* (ODR)

A Mediação Digital, também chamada de Mediação Online, Mediação pela Internet ou Mediação por Meio Eletrônico, como o próprio nome sugere, é aquela que acontece num ambiente virtual. Ou seja, os debates são realizados no espaço cibernético proporcionado pelas tecnologias da informação e da comunicação (TIC).

Dada a definição, é indispensável ressaltar que o modelo de mediação digital no Brasil tem a sua origem no chamado *Online Dispute Resolution* (ODR)¹⁰ importado dos Estados Unidos e Canadá, que consiste justamente na utilização da tecnologia para realizar parte ou todo o procedimento de mediação, bem como de conciliação, arbitragem e negociação (LIMA; FEITOSA, 2016, p. 55).

Apesar da implementação recente em território brasileiro, o modelo ODR¹¹ surgiu praticamente ao mesmo tempo em que a internet foi aberta ao público em meados dos anos 90, com o desenvolvimento da aplicação Virtual Magistrate, software de arbitragem online desenvolvido pela Villanova University para tratar conflitos que envolvessem direitos autorais e segredos empresariais, por exemplo (LIMA; FEITOSA, 2016, p. 57). Desde então, surgiram diversas outras plataformas online que viabilizam o tratamento de conflitos.

Dentro desse contexto, os autores Gabriela Vasconcelos Lima e Gustavo Raposo Pereira Feitosa (2016, p. 59-60) mencionam o notório caso da empresa de comércio eletrônico eBay, que desenvolveu em parceria com o National Center for

¹⁰ Em Português, Métodos de Solução de Conflitos em Rede.

¹¹ A doutrina brasileira tem adotado a sigla MESC, ou Meios Eletrônicos para a Solução de Conflitos, em alternativa ao tradicional ODR.

Technology and Dispute Resolution¹² da University of Massachusetts um experimento para mediar conflitos entre os seus usuários.

Até o ano de 2010, mais de 60 milhões de conflitos já haviam sido resolvidos pelos próprios usuários dentro do Ebay Resolution Center, como é chamada a plataforma, representando uma taxa de sucesso de 90% nas Mediações e, por conseguinte, evitando que as demandas fossem judicializadas (BECKER; MAIA, 2018).

Afora, a roupagem tecnológica pode passar uma impressão complicada do que são, de fato, as ODR (inclui-se a mediação digital). Contudo, o sistema nada mais é que uma versão digitalizada do que já é realizado pessoalmente, incluindo a presença de um terceiro imparcial, no caso da mediação, ou de um Árbitro, no caso da arbitragem. Nesse sentido, Lima e Feitosa (2016, p. 63) destacam que alguns autores entendem, inclusive, que as ferramentas de ODR funcionam como uma “quarta parte” na resolução dos conflitos, auxiliando os interesses conflitantes e o terceiro imparcial¹³.

Aplicando à mediação, isso significa que deverão estar presentes nas plataformas todos os requisitos e princípios que são aplicadas nas sessões presenciais, incluindo a presença de um Mediador. Além disso, as possíveis automações¹⁴ relativas aos procedimentos da mediação devem acontecer para garantir a máxima fidelidade ao método, acrescentando ainda mais a segurança e a confiança entre os usuários da plataforma.

¹² Em Português, Centro Nacional de Tecnologia e Resolução de Disputas.

¹³ Tomando como exemplo a mediação de conflitos, onde um terceiro imparcial conduz o debate.

¹⁴ Cabe informar que paralelamente à expansão dos ODR, já estão em desenvolvimento ferramentas poderosas e sofisticadas capazes de processar automaticamente os conflitos entre múltiplas partes e, com ou sem a ajuda de um Mediador, oferecer soluções aos problemas apresentados. Mais em: GOODMAN, 2003, p. 2-3.

3.2.2 Previsão Legal da Mediação Online no Brasil

Nacionalmente, a mediação digital surge com o Código de Processo Civil em 2015, que traz no seu art. 334, § 7º, a possibilidade de se realizar a audiência de mediação ou conciliação por meio eletrônico:

Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.

§ 7º A audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei. (BRASIL, 2015b, on-line)

Paralelamente, a Lei de Mediação dispõe no seu art. 46 que “a mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo” (BRASIL, 2015a).

Os dispositivos legais supracitado representam, ao permitir que as sessões de mediação sejam realizadas fora da estrutura física da jurisdição, uma adequação do poder judiciário ao novo paradigma social e aos avanços tecnológicos, possibilitando aos mediandos ainda mais celeridade, economia e praticidade.

Já em 2016, o CNJ editou a Emenda 2, que atualizou as políticas de tratamento de conflitos no Judiciário da Resolução nº 125/2010, criando o Cadastro Nacional de Mediadores e Conciliadores Judiciais e possibilitando a implementação do Sistema de Mediação Digital (CNJ, 2016b). As iniciativas corroboram perfeitamente com os esforços do Conselho para ampliar o acesso à Justiça e conferir maior fluidez ao judiciário.

Conquanto haja a previsão legal para a criação dessas plataformas de mediação online dentro e fora da estrutura da Justiça, há uma certa obscuridade legislativa quanto ao papel do Judiciário diante dessa modalidade. É claro, a Lei de Mediação e os artigos do CPC pertinentes à mediação aplicam-se também aos procedimentos realizados à distância no que forem compatíveis, mas também é possível que cada unidade judiciária disponha autonomamente nessa zona lacunosa para favorecer a organização interna diante dos ODR.

Nesse diapasão, o Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) foi pioneiro ao dispor internamente sobre a mediação de conflitos online, através do Provimento nº 2289/2015. No ordenamento, fica instituída a necessidade de um cadastro¹⁵ para as plataformas (ou provedores, conforme o texto) de mediação ou conciliação online. O intuito, nos termos do art. 5º do referido Provimento é:

Artigo 5º - O Juiz Coordenador do Centro avaliará a idoneidade do serviço, facultando-se a realização de entrevista com os membros da instituição, a realização de vistoria na sede ou nos locais em que a atividade compositiva será desenvolvida, bem como toda medida que entender pertinente para garantir a correta instalação bom funcionamento da entidade. (TJSP, 2015, on-line)

Outras disposições que despertam certa curiosidade versam sobre a necessidade da plataforma armazenar e coletar dados sobre o caso em demanda, como nomes, mediadores ou conciliadores, bem como as mensagens eletrônicas, videoconferências, e demais mídias por onde tenham ocorrido os debates. Ainda mais específico é o art. 8º, quando diz:

Artigo 8º - A gravação eletrônica deverá conter:

I – A identificação das partes, do conciliador ou mediador;

II – A demonstração de que as partes tiveram a plena oportunidade de expor a totalidade de seus pontos de vista;

III – A exposição do objeto do conflito, em extensão e profundidade, de forma clara, ostensiva e concisa;

IV – O conteúdo na negociação;

V – O conteúdo da composição;

VI – O sumário a confirmar a composição final, com as informações necessárias ao direito de escolha das partes, bem como a explanação de suas consequências. (TJSP, 2015, on-line)

Diante dos dispositivos em destaque, é possível notar que há uma séria (e necessária) preocupação do TJSP em manter a qualidade dos procedimentos realizados, a idoneidade das plataformas e um serviço final que, de fato, atinja os seus objetivos como restaurador da paz e garantidor do acesso à Justiça. Por outro lado, o Provimento nº 2289/2015 do TJSP, partindo do pressuposto em que há uma

¹⁵ As disposições sobre o Cadastro dos Provedores de Mediação e Conciliação Online estão presentes nos arts. 1º a 3º do provimento. Mais em: TJSP, 2015.

lacuna legislativa na garantia da qualidade desses procedimentos, deixa em aberto uma série de questionamentos sobre o comportamento dessa novidade.

Em primeiro lugar, tomando em conta de que essas plataformas virtuais não possuem amarras geográficas e que a uma das propostas é justamente evitar a judicialização, cabe ao Judiciário regulamentar o funcionamento desses serviços? Não seria papel do Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem (CONIMA)? E qual é a participação da Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs (AB2L) nesse processo?

Em segundo lugar, é constatável que a redação dos referidos dispositivos paira sobre uma linha tênue onde figuram, de um lado, a segurança do procedimento e, do outro, a inobservância dos princípios que regem a mediação. É que, ao armazenar dados tão sensíveis como os dispostos no art. 8º, põe-se em cheque a informalidade e a confidencialidade garantidas pela Lei de Mediação. Conforme sustentam Spengler e Pinho:

Ao dialogar sobre o conflito na mediação os envolvidos expõem não só detalhes técnicos e processuais importantes como também seus sentimentos e emoções. Consequência direta dessa exposição é a necessidade de confidencialidade a respeito do que foi relatado. (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 249)

Naturalmente, dado o ineditismo da mediação digital no Brasil bem como o contexto socioeconômico em que se insere, as lacunas legislativas podem permitir uma maleabilidade desejável sob o ponto de vista da inovação tecnológica, entretanto, alguns aspectos dessa autorregulação precisam ser profundamente discutidos e adaptados para que os resultados sejam positivos. Em consonância, Hotur Krishna Bharadawj¹⁶ (2017) comenta que embora a autorregulação funcione até certo ponto, é necessária uma política que defina requisitos e princípios para os ODR.

¹⁶ Pondere que as constatações de Bharadawj são tecidas através das experiências européia e norte-americana, portanto, realidades diferentes do que se espera do ODR no Brasil. Mais em: BHARADAWJ, 2017.

3.2.3 Lawtechs: As Plataformas Brasileiras de Mediação Digital no Brasil

A partir da permissão legal para que a mediação e a conciliação como métodos adequados para a resolução de conflitos pudessem ser realizadas através de uma plataforma online, naturalmente, multiplicaram-se o número de iniciativas públicas e privadas que buscam, nos mais diferentes campos de atuação, oferecer um ambiente de comunicação voltado para a satisfação dos interesses em embate.

Dentre as plataformas públicas, destaca-se o sistema Mediação Digital, lançado gratuitamente pelo CNJ através da Emenda 2 de 2016. O seu funcionamento permite que o próprio usuário busque a mediação dos conflitos com as empresas e instituições já cadastradas, ofereça as suas propostas e avalie as contrapropostas para que se chegue a um acordo satisfatório, em tempo hábil e gratuitamente, evitando a judicialização da demanda (CNJ, 2016c). Caso não haja acordo, uma mediação presencial nos CEJUSCS poderá ser marcada.

Atualmente, o sistema passa por uma atualização que permitirá a participação dos Advogados para registro de demandas já judicializadas, além da emissão de um extrato que comprova a iniciativa do usuário em buscar a autocomposição, bem como outras melhorias sugeridas pelo Banco Central e pela Federação Brasileira de Bancos para maximizar a cooperação com instituições financeiras (CNJ, 2018b). As melhorias, portanto, tornarão a plataforma ainda mais eficaz e abrangente na resolução desses conflitos, o que contribui expressivamente com o acesso à Justiça.

De qualquer maneira, a experiência com o sistema do CNJ já abriu espaço para importantes convênios com a Agência Nacional de Saúde (ANS) e com a Caixa Econômica Federal, além de possibilitar o acordo de Dívida Ativa entre os Contribuintes e as Procuradorias (CNJ, 2016c). Ainda em 2016, o CNJ promoveu¹⁷ o mutirão do Sistema de Mediação Digital para processos em curso, que contou com a adesão de empresas como Vivo, Samsung, Banco do Brasil, Bradesco, HSBC e outros bancos.

¹⁷ A matéria completa foi veiculada pelo portal Acordo Online, sob o título “CNJ lança mutirão de mediação para consumidores, bancos e empresas. Consultor Jurídico” e está disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2016-out-13/cnj-lanca-mutirao-mediacao-consumidores-bancos-empresas>>. Acesso em: 10 ago. 2019.

Apenas para especular o impacto positivo que a plataforma pode trazer, a última edição do relatório Justiça em Números (CNJ, 2018a, p. 181) constata que a Dívida Ativa acumulava 1.151.179 processos em 2017 apenas na Justiça Estadual. Outro exemplo é de que, segundo um levantamento da Academia Brasileira de Jurimetria, os setores de telecomunicações, bancários, seguradoras e planos de saúde representam 63,3% do número de processos ativos no estado de São Paulo (VENTURA, 2018).

Na esfera privada, em razão da sua celeridade e dos seus fundamentos desburocratizados, a mediação de conflitos atrai principalmente o setor empresarial. Além do que, como bem comentam Carneiro e Marques (2019), a alta concorrência e as novas relações de consumo fazem com que as empresas busquem aprimorar o atendimento e fidelizar o cliente. Portanto, oferecer a possibilidade da mediação no conflito empresa-consumidor é um diferencial de mercado.

Essas iniciativas, aliás, são espécies do gênero *Lawtech*, como são conhecidas as empresas que revolucionam o mercado jurídico a partir da fusão entre a tecnologia e o Direito. Nas palavras de Ventura (2019, p. 1), “são empresas inovadoras que investem em tecnologia (startups) para solucionar algum problema ligado ao universo jurídico”.

Nessa conjuntura, as plataformas online de mediação podem ser moldadas de acordo com a necessidade da empresa para atender remotamente as demandas dos consumidores, sem prejuízo da via judicial para os casos em que não haja a satisfação do interesse. Conforme lecionam Spengler e Pinho:

A mediação, originalmente, não é uma técnica disposta para avaliar e proteger direitos, não há um juiz para assegurar os direitos de hipossuficientes. Diversamente, o foco é propiciar a negociação de interesses, preferencialmente entre pessoas com níveis, habilidades e poder equivalentes. (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 237)

Destarte, a comodidade oferecida pela mediação digital deve ser encarada com cautela e consciência pelo mediando para que usufrua da liberdade na negociação dos interesses, vez que a própria Lei de Mediação, no seu art. 3º,

considera como passíveis de mediação os Direitos Disponíveis e os Direitos Indisponíveis que admitam transação (BRASIL, 2015a).

Observe também que apesar do curto período de expansão no Brasil, há no mercado uma relevante quantidade de plataformas que oferecem câmaras virtuais de mediação e, ressalvadas as semelhanças, “cada plataforma possui diferentes ferramentas de funcionamento e peculiaridades próprias, de modo que não se pode afirmar que oferecem o mesmo tipo de serviço” (ROSA; SPALER, 2018, p. 43).

Em todo caso, essas plataformas brasileiras de mediação através da internet já são responsáveis por dar um tratamento diferenciado a conflitos de grandes empresas e escritórios de advocacia, evitando os desgastes e dispêndios da judicialização em larga escala e a deterioração da relação empresa-consumidor.

No caso da plataforma MOL¹⁸, por exemplo, já foram tratados mais de 39 mil casos de bancos e varejistas como o Itaú, Banco Pan, Magazine Luiza e Mercado Livre, sejam as demandas judicializados ou não. O campo de atuação da plataforma atende, ainda, conflitos trabalhistas, societários e condominiais. A MOL promete um procedimento 30 vezes mais rápido e 50% mais econômico que a via judicial.

Bastante parecida com a MOL no funcionamento, a paulistana JUSPRO¹⁹ permite a participação do Advogado durante as sessões de mediação e trabalha com convênios empresariais e contratações particulares. Segunda informa, é a primeira plataforma privada de mediação cadastrada pelo TJSP, além de ser associada ao CONIMA.

Outra plataforma, a D’acordo²⁰, firmou parceria com os Procons e Juizados Especiais Cíveis para oferecer terminais de autoatendimento nesses órgãos, possibilitando que os consumidores busquem a mediação para tratar as demandas em andamento ou que ainda não foram judicializadas. A plataforma ainda permite

¹⁸ Todas as informações sobre a MOL estão disponíveis em: <<https://www.mediacaonline.com/>>. Acesso em: 14 ago. 2019.

¹⁹ Todas as informações sobre a JUSPRO estão disponíveis em: <<https://www.juspro.com.br>>. Acesso em: 19 ago. 2019.

²⁰ Todas as informações sobre a D’acordo estão disponíveis em: <<http://www.dacordo.com.br/>>. Acesso em: 14 ago. 2019.

que as Mediações aconteçam através de mensagens de texto ou videoconferência, o que proporciona ainda mais flexibilidade ao procedimento.

Seguindo no campo das iniciativas inovadoras, a plataforma Mediartech²¹ combina inteligência artificial às técnicas da mediação para formar estratégias aprimoradas de tratamento dos conflitos na Construção Civil, nas Instituições de Ensino, Bancos, Comércio Eletrônico e Trabalhistas. Desde 2017, segundo informa, já são mais de 25 mil casos atendidos em 500 comarcas.

A plataforma Leegol²², diferentemente das outras plataformas, oferece mediação de conflitos para relações interpessoais, aproximando-se do modelo tradicional de mediação. A título de ilustração, segundo informa o Leegol, é possível viabilizar acordos de Divórcio consensuais e litigiosos em menos de 30 dias, realidade distante nos fóruns e juizados especiais.

Não obstante utilize um modelo que se aproxima mais da conciliação, a plataforma Acordo Fechado²³ também acumula números significativos. São mais de 116 mil casos tratados na plataforma em colaboração com grandes escritórios de advocacia como Nelson Wilians, Abramides Gonçalves, Siqueira Castro e ASBZ, reiterando a importância do Advogado no procedimento.

Além dessas plataformas em destaque, outras iniciativas como a Itkos²⁴, MISC²⁵, ResolvJá²⁶ e FindResolution²⁷ utilizam a mediação como método de ODR e atuam sobretudo no tratamento dos conflitos que decorrem das relações de consumo.

²¹ Todas as informações sobre a Mediartech estão disponíveis em: <<http://www.mediarcbm.com.br/>>. Acesso em: 19 ago. 2019.

²² Todas as informações sobre a Leegol estão disponíveis em: <<https://www.leegol.com/>>. Acesso em: 14 ago. 2019.

²³ Todas as informações sobre a Acordo Fechado estão disponíveis em: <<https://www.acordofechado.com.br/>>. Acesso em: 14 ago. 2019.

²⁴ Todas as informações sobre a Itkos estão disponíveis em: <<http://www.itkos.com.br/informacoes-da-plataforma/>>. Acesso em: 19 ago. 2019.

²⁵ Todas as informações sobre a MISC estão disponíveis em: <<https://www.misc.net.br/>>. Acesso em: 19 ago. 2019.

²⁶ Todas as informações sobre a ResolvJá estão disponíveis em: <<https://www.resolvja.net.br/>>. Acesso em: 19 ago. 2019.

²⁷ Todas as informações disponíveis em: <<http://www.findresolution.com.br/>>. Acesso em 19 ago. 2019.

3.2.4 ODR e Mediação Digital: Vantagens e Desafios

O crescimento da mediação digital no contexto dos ODR é rápido e constante, tendo a sua proliferação atrelada a diversos coeficientes como a crise no Judiciário, o advento da internet e os novos paradigmas sociais e econômicos. Notadamente, a expectativa pelos impactos dessa prática nas circunstâncias nacionais pinta cenários tão promissores como os impactos trazidos (e ainda em experimento) pelas novas políticas de tratamento adequado dos conflitos.

Simultaneamente, a conjuntura de crescimento da mediação eletrônica ainda precisa vencer diversos obstáculos e responder duros questionamentos antes de provar a sua efetividade (e sustentabilidade) como forma de acesso à Justiça.

3.2.4.1 Vantagens da Mediação Digital

Dentre as vantagens de se implementar a mediação digital, bem como outros métodos de ODR, Pablo Cortés pontua diversas particularidades que fazem com que a aplicação seja acessível e gere bons resultados.

Em primeiro lugar, Cortés (2011, p. 56-57) elenca a capacidade que a internet tem de acelerar e flexibilizar os procedimentos, vez que está disponível em qualquer lugar e a qualquer momento, bastando apenas a conexão com um dispositivo informático ou de telecomunicação. Além disso, o autor aponta que o custo do procedimento online é menor que o presencial, já que não exige uma grande estrutura física e gastos com deslocamento, o que viabiliza a utilização em dissídios de menor valor econômico para expandir o acesso à Justiça.

As considerações feitas pelo autor carregam implicitamente uma grande vantagem da mediação digital dentro do contexto nacional, que é a quebra das barreiras físicas. Num país de extensões continentais como Brasil, disponibilizar o acesso a uma plataforma de mediação digital pode render uma grande economia de recursos públicos e ampliar consideravelmente o acesso à Justiça.

Outra vantagem apontada por Cortés (2011, p. 57) está relacionada com a comunicação entre as partes. O autor constata que o fato de os usuários não estarem frente a frente diminui a sensação de intimidação, o que contribui para uma comunicação mais clara e aberta. Além disso, a comunicação não verbal pode permitir uma reflexão mais clara sobre a ideia a ser exposta, elevando a profundidade com que o conflito será tratado.

Essas observações feitas por Cortés confirmam o estudo realizado por Goodman (2003, p. 7-8), onde é constatado o baixo custo de implementação das plataformas para ODR, além da facilidade com que podem ser acessadas em qualquer lugar, garantindo aos usuários um custo final muito mais baixo do que os custos envolvidos em acionar a justiça tradicional.

De maneira reflexa, Fabiana Spengler e Humberto Pinho (2018, p. 243) chamam a atenção para a possibilidade de tornar a tentativa de tratamento do conflito um requisito²⁸ para que seja possível ajuizar ação sobre a demanda. A medida poderia impedir que grandes litigantes, responsáveis por boa parte dos processos acumulados, transfiram a responsabilidade do seu pós-venda ao Judiciário, administrando o risco processual para evitar perdas.

Note que os benefícios de virtualizar a mediação complementam e até ampliam as benesses inerentes ao procedimento, ao empoderar os mediandos para que construam uma alternativa com base nos seus interesses. Nesse sentido, a mediação digital pode ser uma poderosa ferramenta de acesso à Justiça vez que pode ser disponibilizada com facilidade e informalidade, aproximando da Justiça quem não dispõe de grandes recursos financeiros ou não é capaz de deslocar-se até a estrutura física mais próxima.

²⁸ Importante salientar que Bharadawj (2017) critica essa manobra. Conforme observa, grupos de consumidores estão insatisfeitos com empresas que sugerem a participação nos ODR como obrigatórias antes que possam recorrer à Justiça. Ademais, a obrigação pode ferir o princípio da autonomia da vontade, comprometendo a boa prática da mediação.

3.2.4.2 Dificuldades e Desafios

Em contrapartida aos bons resultados, o crescimento da mediação digital bem como dos outros métodos de ODR levanta muitos questionamentos que abarcam desde a qualidade desses procedimentos até a sua regulamentação. Todavia, faz-se mister observar que boa parte da argumentação é baseada em estudos estrangeiros, de países desenvolvidos onde os métodos para resolução de disputas por meio eletrônico já são amplamente utilizados.

Isto é, por ser um instituto muito recente no Brasil, a realidade da mediação digital carece de um debate que considere as variáveis socioeconômicas nacionais, enquanto país emergente que não compartilha dos mesmos índices educacionais, financeiros e estruturais dos “países de primeiro mundo”. Sobre isso, Spengler e Pinho (2018, p. 247) reconhecem que o modelo de mediação digital no Brasil tem forte influência da experiência europeia.

A despeito dos imprecisos e escassos indicadores de resultado no que tange a mediação digital no Brasil, é possível relacionar os aspectos culturais e socioeconômicos para prever obstáculos que precisam ser vencidos, sob pena de a implementação da mediação online no Brasil produzir um impacto negativo. Nesse sentido, há uma série de questionamentos primordiais para se entender a complexidade do instituto.

Notadamente, a primeira dificuldade enfrentada para se implementar a mediação por meio de dispositivo eletrônico é a inclusão digital. Nas palavras de Spengler e Pinho (2018, p. 235), “não basta criar políticas públicas de acesso virtual à justiça se paralelo a estas não ocorrer a informação dos seus usuários/consumidores e a disseminação isonômica de acessibilidade à internet”. Quer dizer, a abrangência proposta pela mediação digital depende da plena inclusão digital, sob pena de realçar ainda mais a desigualdade no acesso à Justiça.

Uma segunda dificuldade no campo da mediação digital é, na verdade, uma discussão axiológica sobre o contato físico como parte fundamental para atingir o propósito da mediação. Embora os ODR sejam práticas bem difundidas que

apresentam bons resultados, Goodman (2003, p. 9) reconhece que pesquisadores como Joel B. Eisen²⁹ criticam a comunicação virtual como incapaz de substituir a comunicação presencial.

Além disso, Goodman (2003, p. 11) também realça que o autor Ethan Katsh³⁰ aponta para o fato de o mediador não ter contato direto com os mediados pode prejudicar a sua sensibilidade diante da situação. Melhor dizendo, a ausência de contato físico pode impedir que o mediador sinta ou transmita as emoções que constituem um ambiente ideal para a solução do conflito. Em contrapartida, a existência de uma plataforma que confira a plenitude da igualdade entre os mediados pode agregar ainda mais credibilidade e independência ao procedimento. No mais, não há distinção física no ambiente virtual, o que pode fortalecer o princípio da imparcialidade.

De maneira cirúrgica, Spengler e Pinho (2018, p. 247) discernem nos regulamentos da Psicologia, fonte das técnicas de mediação, que há regulamentação do Conselho Federal de Psicologia para serviços psicológicos realizados através de dispositivos de comunicação à distância³¹. A partir disso, a seguinte analogia coroa o raciocínio:

Se a psicologia regulamentou, através de seu conselho, a prática de atendimento à distância, usando para esse procedimento os meios de comunicação eletrônico, porque a mediação, feita no âmbito judicial ou extrajudicial, não poderia? (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 248)

Saliente-se ainda que, a essa altura, a disseminação dos equipamentos informáticos e de telecomunicações já transformou os formatos tradicionais de interação social. É cada vez mais comum que a comunicação entre os grupos ou entre as pessoas e empresas se estabeleça através dos aplicativos de mensagem instantânea, como o Whatsapp e o Telegram. Sendo assim, é provável que a comunicação verbal e presencial em um procedimento autocompositivo seja encarada como uma burocracia por quem está adaptado ao novo paradigma.

²⁹ Mais em: EISEN, 1998.

³⁰ Mais em: KATISH; RIFKIN; GAITENBY, 2000.

³¹ Resolução nº 011/2012, do Conselho Federal de Psicologia (CFP).

Por falar em novo paradigma, a modernidade trouxe outra preocupação que guarda relação direta com a mediação digital, mas que pode ameaçar um princípio básico. É que, por se tratar de um espaço onde são apresentados documentos e informações sensíveis, bem como ideias, emoções e medos (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 249), há um certo receio com a segurança eletrônica da plataforma onde serão realizadas as sessões, vez que um vazamento dessas informações lesiona diretamente o princípio da confidencialidade.

Todas essas dificuldades e desafios esbarram também na necessidade de serem estabelecidos parâmetros e requisitos próprios da mediação digital, a fim de padronizar a segurança a qualidade dos procedimentos oferecidos pela pluralidade de plataformas. Ao mesmo tempo, esse padrão precisa permitir a contínua inovação para que a mediação digital seja cada vez mais rápida, econômica, acessível e eficaz.

Especialmente no contexto brasileiro, há forte percepção das plataformas privadas de mediação digital como um produto tecnológico. Contudo, tais plataformas oferecem um serviço baseado em princípios e normas estabelecidas pela Lei de Mediação e pelo Código de Processo Civil, razão pela qual há de se discutir uma regulamentação em âmbito nacional, voltada à garantia da segurança dos usuários e da lisura na realização dos procedimentos.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Defronte a explanação, percebe-se que a extensão territorial do Brasil e as desigualdades sociais e econômicas experienciadas pela população acabam por expor o poder Judiciário a desafios estruturais e institucionais que, enquanto não correspondidos, lesam os preceitos constitucionais do acesso à Justiça, sobretudo enquanto direito inerente ao ser humano.

Nesse sentido, as transformações legislativas que buscam uma política de tratamento rápido e eficaz aos conflitos que permeiam a sociedade, acompanharam as transformações sociais causadas pelo advento das tecnologias de informação e comunicação ao permitirem, dentro desse contexto, a realização dos procedimentos de mediação e conciliação através da internet.

Surge, portanto, o instituto da mediação digital enquanto ferramenta capaz de vencer as barreiras físicas e econômicas do acesso à Justiça no Brasil, efetivando os direitos e garantias negligenciados pela morosidade e pela judicialização excessiva. Entretanto, as vantagens e os benefícios trazidos pelo método carecem de um debate profundo.

Em primeiro lugar, dada a caracterização da mediação digital, suas plataformas, serviços e a sua possibilidade jurídica no Brasil, restou claro que essa implementação é possível e, mais que isso, é publicamente incentivada pelo CNJ através de resoluções, estudos e pela plataforma pública Mediação Digital. Sob o ponto de vista da inovação, a AB2L encoraja o desenvolvimento de novas iniciativas.

Note que esse encorajamento decorre principalmente das experiências estrangeiras com os métodos de ODR, o que vislumbra no cenário Brasileiro a economia processual, seja financeira, seja de tempo, e isso acompanhado da enorme gama de possibilidades que a plasticidade da internet pode oferecer, principalmente a grandes empresas que lidam com um número elevado de processos judiciais.

Ainda sobre a viabilidade da mediação digital e a despeito das hipóteses doutrinárias em que a mediação digital é descaracterizada pela ausência de contato

físico, é notável a transformação social causada pelas novas interações tecnológicas e, nesse sentido, pelo menos no âmbito da mediação, esse distanciamento físico pode ser contornado pelos ambientes virtuais de maneira a não prejudicar a exposição de interesses, ideias e sentimentos por parte dos mediandos. Por outro lado, o Mediador digital necessita de uma percepção ainda mais aguçada, vez que não pode observar os estímulos da linguagem corporal.

Em segundo lugar, é possível perceber que a preocupação com a segurança dos procedimentos e das plataformas se justifica pelos recentes vazamentos de dados em todo o mundo. Além disso, apesar do cenário de crescimento com promessas positivas, o vácuo legislativo que trate especificamente dos métodos de ODR no Brasil negligencia a importância de se criar mecanismos de segurança capazes de garantir que essas plataformas de mediação online obedeçam os princípios da mediação, ou que sejam transparentes em relação à formação dos Mediadores de acordo com as disposições da Lei de Mediação e do CONIMA.

Observe que o Tribunal de Justiça de São Paulo instituiu um cadastro de plataformas a fim de credibilizar o funcionamento desses métodos, mas dado o caráter global de funcionamento, disposições locais podem limitar o desenvolvimento ou a abrangência dessas plataformas, razão pela qual os seus requisitos e demais parâmetros devem ser objeto de uma debate em âmbito nacional.

Aliás, a ausência desses mecanismos de proteção aliada ao crescimento no número de plataformas disponíveis pode culminar em eventuais (des)serviços, transformando o procedimento que deveria ser rápido e desburocratizado em uma experiência de uso negativa, ao lesionar os direitos do polo mais fraco na relação conflituosa.

Em terceiro lugar, apesar da difusão dos ODR mundo afora, o seu pleno funcionamento no Brasil como forma de acesso à Justiça ainda depende da efetivação de outras políticas públicas relacionadas com a inclusão digital e com a implementação de uma infraestrutura que permita o acesso à internet em localidades de difícil acesso. Nesse sentido, a mediação digital dispõe de características que a tornam uma poderosa ferramenta na efetivação do direito à Justiça em sentido

amplo, ao mesmo passo que os dados demográficos demonstram um contínuo crescimento na presença da internet entre os lares brasileiros, sobretudo nos dispositivos móveis. Entretanto, apesar do cenário promissor, as dificuldades causadas pelas nuances da internet no Brasil limitam o acesso à mediação digital, assim como as dificuldades sociais e econômicas distanciam o cidadão do poder Judiciário.

De qualquer maneira, a adoção dessas plataformas de mediação online ainda impactam positivamente no funcionamento da justiça, vez que a diminuição no número de judicializações contribui diretamente com as políticas judiciárias que buscam corrigir as inacessibilidades causadas pela morosidade da justiça, diminuindo a vida útil de um processo tradicional. Além disso, a ampliação de atendimento nas plataformas públicas tende a dirimir a cultura de litigância na relação empresa-consumidor, causando ainda mais impacto na forma como a população busca justiça.

Assim, em meio a todas as considerações supracitadas e dado o ineditismo do método no contexto brasileiro, a expectativa é de que a mediação digital se materialize como uma forma de acesso à Justiça a partir do crescimento de sua popularidade e à medida em que as inclusão digital sejam efetivadas, causando uma verdadeira transformação cultural em todas as camadas da sociedade.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Denise Coelho de. **O Papel do mediador**. Revista IOB Trabalhista e Previdenciária, v. Ano XX, p. 189-192, 2008.

ARCHIZA, Ana Carolina Fonseca Martinez Perez. **Processo Eletrônico como Instrumento de Acesso à Justiça**. 2012. 119f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Ciências Sociais e Sociais, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Franca, 2012.

ARNOUD, Analu Neves Dias. **Do contexto histórico do processo judicial eletrônico**. Portal Jus, 04 de set. 2014. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/31690/do-contexto-historico-do-processo-judicial-eletronico>>. Acesso em: 26 jul. 2019.

BACELLAR, Roberto. **Decisão Judicial e Satisfação do Cidadão**. Gazeta do Povo, 19 de dez. 2011. Disponível em: <<https://www.gazetadopovo.com.br/opiniaao/artigos/decisao-judicial-e-satisfacao-do-cidadao-axr9h42sxto8njl6zb7q4hopa/>>. Acesso em: 25 jul. 2019.

BARBOSA, R. **Oração aos Moços**. Faculdade de Direito de São Paulo. Obras Completas de Ruy Barbosa. Rio de Janeiro: Casa de Rui Barbosa, 1921. v.48, t.2.

BASSETTO, Maria Lopes Toffanetto Rossitto. **Democratização do acesso à Justiça : análise dos Juizados Especiais Federais itinerantes na Amazônia Legal brasileira**. 1. ed. BRASÍLIA-DF: Conselho da Justiça Federal, Centro de Estudos Judiciários, v. 1, 2016.

BECKER, Daniel; MAIA, Andrea. **ODR as an Effective Method to Ensure Access to Justice: The Worrying, But Promising Brazilian Case**. Mediate.com, set. 2018. Disponível em: <<https://www.mediate.com/articles/becker-odr-effective.cfm>>. Acesso em: 10 ago. 2019.

BHARADAWJ, Hotur Krishna. The Ambivalence of Self-Regulation in ODR. Mediate.com, maio de 2017. Disponível em: <<https://www.mediate.com/articles/Bharadwaj1.cfm>>. Acesso em: 18 ago. 2019.

BRASIL. **Código de Processo Civil**. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Brasília, 2015b. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em: 06 ago. 2019.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 05 de out. 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 15 jul. 2019.

_____. **Constituição Política do Império do Brasil, elaborada por um Conselho de Estado e outorgada pelo Imperador D. Pedro I**. 25 de mar. 1824. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao24.htm>. Acesso em: 18 jul. 2019.

_____. **Dispõe sobre a informatização do processo judicial.** 19 de dez. 2006. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Lei/L11419.htm. Acesso em: 29 jul. 2019.

_____. **Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.** Lei nº 13.140, de 26 de Junho de 2015. Brasília, 2015a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 25 de jul. 2019.

_____. **Dispõe sobre políticas públicas de telecomunicações.** DECRETO Nº 9.612 de 17 de dez. 2018. Brasília, 2018c. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9612.htm#art14 >. Acesso em: 16 jul. 2019.

_____. Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações. **Estratégia Brasileira para a Transformação Digital - E-DIGITAL.** Brasília, 2018b. Disponível em: <http://www.mctic.gov.br/mctic/export/sites/institucional/estrategiadigital.pdf>. Acesso em: 07 ago. 2019.

_____. Tribunal de Contas da União. **Política Pública de Banda Larga.** Brasília, 2018a. Disponível em: <https://portal.tcu.gov.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=8A81881E669CF7C50166A696AC9B2975>>. Acesso em: 07 ago. 2019.

CAMPOS, Laís. **O Processo Judicial Eletrônico como Instrumento de Celeridade e Acesso à Justiça.** Jus Brasil, 8 de maio. 2015. Disponível em: <https://laisccampos.jusbrasil.com.br/artigos/186333592/o-processo-judicial-eletronico-o-como-instrumento-de-celeridade-e-acesso-a-justica>>. Acesso em: 19 jul. 2019.

CAPPELLETTI, Mauro, e GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça.** Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris, 1988.

CARNEIRO, Firmino; MARQUES, Rogério. **Marketing e Mediação para uma boa imagem empresarial.** Rádio ADM, 05 de abr. 2019. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=K4hfJd3SI0U>>. Acesso em: 15 ago. 2019.

CARVALHO, A. D. Z.. **A sobrecarga do Poder Judiciário como instância decisória: uma análise a partir da atuação judicial nos Juizados Especiais Federais Cíveis.** PUBLICAÇÕES DA ESCOLA DA AGU, v. n. 9, 2011.

CNJ. **CNJ atualiza Resolução 125 e cria cadastro de mediadores e mediação digital.** 13 de mar. 2016b. Disponível em: <http://cnj.jus.br/noticias/cnj/81753-cnj-atualiza-resolucao-125-e-cria-cadastro-de-mediadores-e-mediacao-digital>>. Acesso em: 28 jul. 2019.

_____. **CNJ avança na formulação da Mediação Digital 2.0.** 24 de abr. 2018b. Disponível em:

<<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/86632-cnj-avanca-na-formulacao-da-mediacao-digital-2-0>>. Acesso em: 02 ago. 2019.

_____. **CNJ lança sistema de Mediação Digital para solucionar conflitos da população.** 03 de mai. 2016c. Disponível em:

<<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/82216-cnj-lanca-sistema-de-mediacao-digital-para-solucionar-conflitos-da-populacao>>. Acesso em: 27 jul. 2019.

_____. **CNJ Serviço: Quem é e o que faz o mediador?**. 03 de nov. 2015.

Disponível em:

<<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/80815-cnj-servico-quem-e-e-o-que-faz-o-mediador>>. Acesso em: 19 jul. 2019.

_____. **Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências.** 29 de nov. 2010. Disponível em:

<https://www.cnj.jus.br/images/atos_normativos/resolucao/resolucao_125_29112010_11032016162839.pdf>. Acesso em: 26 jul. 2019.

_____. **Justiça em Números 2016: ano-base 205.** Conselho Nacional de Justiça, Brasília: 2016a. Disponível em:

<<https://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/10/b8f46be3dbbfff344931a933579915488.pdf>>. Acesso em: 20 jul. 2019.

_____. **Justiça em Números 2018: ano-base 2017.** Conselho Nacional de Justiça, Brasília: 2018a. Disponível em:

<<http://cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>>. Acesso em: 20 jul. 2019.

CORTÉS, Pablo. **Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union.** New York: Routledge, 2011. Disponível em:

<<http://www.oapen.org/download?type=document&docid=391038>>. Acesso em: 09 ago. 2019.

COSTA, Anderson Yagi. **Análise sobre a morosidade do Poder Judiciário brasileiro e propostas de intervenção.** Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Programa de Pós-Graduação em Administração Pública - PROFIAP da Universidade Federal de Goiás. Goiânia: 2018.

CRUZ, Fernanda. **Judicialização na saúde cresce 130% no país, mostra estudo.** Agência Brasil. São Paulo: 18 de mar. 2019. Disponível em:

<<http://agenciabrasil.ebc.com.br/justica/noticia/2019-03/judicializacao-na-saude-cresce-130-no-pais-mostra-estudo>>. Acesso em: 19 jul. 2019.

DALTO, N. P. **A Mediação Como Direito Fundamental e Acesso à Justiça.**

Interfaces Jurídicas, Aracajú, AL, v. 6, n.1, p. 23-24, 2017.

DATAUnB. **Consultoria para construção do Sistema Integrado de Informações do Poder Judiciário.** 8º Relatório de Atividades. Brasília: 2005. Disponível em:

<<http://www.cis.puc-rio.br/cis/cedes/PDF/05maio/stf%20justica%20em%20numeros.pdf>>. Acesso em: 20 jul. 2019.

DESAFIOS DA GESTÃO ESTADUAL (DGE). Macroplan, São Paulo: 2018.

Disponível em:

<https://docs.wixstatic.com/ugd/434735_5844569990df4983b907d59b636812ac.pdf>

. Acesso em: 26 jul. 2019.

DUARTE, Bento Herculano. **Conflitos de interesses e vantagens da mediação.**

Revista eletrônica [do] Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região, Curitiba, PR, v.

5, n. 53, p. 69-76, ago. 2016.

EISEN, J. **Are We Ready for Mediation in Cyberspace?**. Brigham Young University Law Review, Brigham: 1998. p.1305-1308.

FARIA, José Eduardo. **A crise do Judiciário no Brasil: notas para discussão.**

Jurisdição e direitos fundamentais: anuário 2004/2005. Escola Superior da

Magistratura do Rio Grande do Sul – AJURIS; coord. Ingo Wolfgang Sarlet. Porto

Alegre: Livraria do Advogado, 2006.

FARIAS, Juliana Guanaes S. de C. **PANORAMA DA MEDIAÇÃO NO BRASIL:**

AVANÇOS E FATORES CRÍTICOS DIANTE DO MARCO LEGAL. Direito UNIFACS,

v. 1, p. 1-19, 2016.

FERREIRA, S. B. L., Sacramento, C., Alves, A. S., Leitão, C. F., Maciel, D. R.,

Matos, S. N., Britto, T. C. P. **Accessibility and Digital Inclusion: Utopia or a Great**

Challenge?. Proceedings of the XVI Brazilian Symposium on Human Factors in

Computing Systems, IHC 2017, Joinville, 23-27 de out 2017.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS (FGV). **Relatório ICJ Brasil.** São Paulo, 1º

SEMESTRE / 2017. Disponível em:

<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/19034/Relatorio-ICJBrazil_1_sem_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 20 jul. 2019.

GOMES, Helton Simões. **Brasil tem 116 milhões de pessoas conectadas à**

internet, diz IBGE. Portal G1, 21 de fev. 2018. Disponível em:

<<https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/brasil-tem-116-milhoes-de-pessoas-conectadas-a-internet-diz-ibge.ghtml>>. Acesso em: 07 ago. 2019.

GONÇALVES, Gracy Lima; CRUZ, Luana Quental Leondas da. **Os obstáculos para o acesso à Justiça e os meios alternativos para a resolução dos conflitos.**

Portal Jus, 09 de dez. 2017. Disponível em:

<<https://jus.com.br/artigos/62758/os-obstaculos-para-o-acesso-a-justica-e-os-meios-alternativos-para-a-resolucao-dos-conflitos>>. Acesso em: 26 jul. 2019.

GOODMAN, Joseph W. **The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites.** 2 Duke Law & Technology Review,

2003, p. 1-16. Disponível em:

<<https://scholarship.law.duke.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://scholar.google.com.br/&httpsredir=1&article=1073&context=dltr>>. Acesso em: 10 ago. 2019.

IBGE. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Estimativas da População Residente no Brasil e Unidades da Federação com Data de**

Referência em 1º de Julho de 2018. Diretoria de Pesquisas - DPE - Coordenação

de População e Indicadores Sociais - COPIS, 2018. Disponível em: <ftp://ftp.ibge.gov.br/Estimativas_de_Populacao/Estimativas_2018/estimativa_dou_2018_20181019.pdf>. Acesso em: 27 jul. 2019.

KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet; GAITENBY, Alan. **E-Commerce, E-Disputes, and E-Dispute Resolution: In the Shadow of “eBay Law”**. University of Massachusetts Review - Online Dispute Resolution, Ohio: 2000. p.705-714.

KOHN, Karen; MORAES, Cláudia Herte. **O impacto das novas tecnologias na sociedade: conceitos e características da Sociedade da Informação e da Sociedade Digital**. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. XXX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Santos – 29 de agosto a 2 de setembro de 2007.

KOURY, Luiz Ronan Neves. **Mediação e conciliação no novo código de processo civil – seus desdobramentos no direito processual do trabalho**. Mediação de conflitos: a emergência de um novo paradigma. Del Rey, Belo Horizonte: 2016.

LEAL, Mônia Clarissa Hennig; ALVES, F. D. **A JUDICIALIZAÇÃO DA POLÍTICA E DO DIREITO: um fenômeno decorrente de múltiplas causas, sob diferentes abordagens**. Anais do XI Seminário Internacional de Demandas Sociais e Políticas Públicas na Sociedade. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2014. v. 1. p. 1-15.

LEITE, Gisele. **Um breve histórico sobre a mediação**. Jusbrasil, mar. 2017. Disponível em: <<https://professoragiseleite.jusbrasil.com.br/artigos/437359512/um-breve-historico-sobre-a-mediacao>>. Acesso em: 18 jul. 2019.

LIMA, G. V.; FEITOSA, G. R. P. **Online Dispute Resolution (ODR): A solução de conflitos e as novas tecnologias**. Revista do Direito, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53-70, set./dez. 2016.

LOURENÇO, Iolando. RICHARD, Ivan. **As conquistas sociais e econômicas da Constituição Cidadã**. EBC, out. 2013. Disponível em: <<http://memoria.ebc.com.br/agenciabrasil/noticia/2013-10-04/conquistas-sociais-e-economicas-da-constituicao-cidada>>. Acesso em: 19 jul. de 2019.

MACHADO, Mário Brockmann. **Reforma do Judiciário e cidadania**. O Brasil no Fim do Século: Desafios e Propostas para a Ação Governamental, 1994. Disponível em: <http://www.casaruibarbosa.gov.br/dados/DOC/artigos/k-n/FCRB_MarioBrockmannMachado_Reforma_judiciario_cidadania.pdf>. Acesso em: 23 jul. 2019.

MANSUR, Sâmea Luz. **O Fenômeno da Judicialização na Sociedade Contemporânea**. Jusbrasil, set. 2016. Disponível em: <<https://samealuz.jusbrasil.com.br/artigos/389418859/o-fenomeno-da-judicializacao-na-sociedade-contemporanea>>. Acesso em: 19 jul. 2019.

MARTINS, Humberto. O Conselho Nacional de Justiça e o futuro do Poder Judiciário. Justiça e Cidadania, ed. 218, 11 de out. 2018. Disponível em: <<https://www.editorajc.com.br/o-conselho-nacional-de-justica-e-o-futuro-do-poder-judiciario/>>. Acesso em: 27 jul. 2019.

MONTESANTI, Júlia de Almeida Costa. **Amazônia Legal**. InfoEscola, 27 de out. 2018. Disponível em: <<https://www.infoescola.com/ecologia/amazonia-legal/>>. Acesso em: 28 jul. 2019.

ONU. ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Combater pobreza requer melhoria do acesso à Justiça para pobres, afirma especialista da ONU**. 17 de out. 2012. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/combater-pobreza-requer-melhoria-do-acesso-a-justica-para-pobres-afirma-especialista-da-onu/>>. Acesso em: 28 jul. 2019.

_____. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Assembleia Geral das Nações Unidas em Paris. 10 dez. 1948. Disponível em: <https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/por.pdf> . Acesso em: 18 jul. 2019.

PERELLI, Bruno Angeli. **Quanto custa uma ação judicial? Saiba o que vem além dos honorários do advogado**. JusBrasil, 9 de abr. 2019. Disponível em: <<https://brunoperelli.jusbrasil.com.br/artigos/695968949/quanto-custa-uma-acao-judicial-saiba-o-que-vem-alem-dos-honorarios-do-advogado>>. Acesso em: 28 jul. 2019.

Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento. **Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil 2013**. [Brasília, DF]: PNUD. Disponível em: <<http://www.atlasbrasil.org.br/2013/pt/consulta/>>. Acesso em: 28 jul. 2019.

RAMALHO, Renan. D'AGOSTINO, Rosanne. **Processos sem solução na Justiça crescem em ritmo menor, mas atingem 80 milhões em 2017, aponta relatório do CNJ**. Portal G1, Brasília, 27 de ago. 2018. Disponível em: <<https://g1.globo.com/politica/noticia/2018/08/27/processos-sem-solucao-na-justica-crescem-em-ritmo-menor-mas-atingem-80-milhoes-em-2017-aponta-levantamento-do-cnj.ghtml>>. Acesso em: 20 jul. 2019.

ROSA, C.; SPALER, Mayara Guibor. **Experiências Privadas de ODR no Brasil**. Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR, v. 3, p. 234-279, 2018.

SADEK, M. T.. **Acesso à Justiça: um direito e seus obstáculos**. Revista USP, v. 93, p. 55-66, 2014.

SANTOS, Milton. **Espaço e Método**. Ed. Nobel, São Paulo: 1985.

SENA, Adriana Goulart. **Formas de Resolução de Conflitos e Acesso à Justiça**. Rev. Trib. Reg. 3ª Reg., Belo Horizonte, v. 46, n. 76, jul/dez, 2007. p. 93-114.

SILVEIRA, Daniel. **Brasil ganha 10 milhões de internautas em 1 ano, aponta IBGE**. Portal G1, 20 de dez. 2018. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2018/12/20/numero-de-internauta-s-cresce-em-cerca-de-10-milhoes-em-um-ano-no-brasil-aponta-ibge.ghtml>>. Acesso em: 07 ago. 2019.

SOARES, H. P. VERDAN, T. L. **O controle de constitucionalidade pelo Poder Judiciário: primeiras reflexões à ADPF**. Âmbito Jurídico, jan. 2017. Disponível em: <<https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-constitucional/o-controle-de-constituici>>

onalidade-pelo-poder-judiciario-primeiras-reflexoes-a-adpf/>. Acesso em: 19 jul. 2019.

SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. **A Mediação Digital de Conflitos como Política Judiciária de Acesso à Justiça No Brasil**. Revista da Faculdade de Direito - Universidade Federal de Minas Gerais, v. 1, p. 219-257, 2018.

TJSP. PROVIMENTO Nº 2289/2015. **Dispõe sobre a conciliação e a mediação de conflitos à distância, e a homologação judicial dos respectivos acordos**. São Paulo, 02 de set. 2015. Disponível em: <http://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ProvimentoCSM2289_2015.pdf>. Acesso em: 11 ago. 2019.

TROCKER, Nicolò. **Processo civile e costituzione: problemi di diritto tedesco e italiano**. Milão: Giuffrè, 1974.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 6ª. ed. São Paulo: Editora Método, 2018. v. 1000. 384p.

VENTURA, Ivan. **Conheça os maiores litigantes das relações de consumo**. Consumidor Moderno, 2018. Disponível em: <<https://www.consumidormoderno.com.br/2018/06/28/conheca-maiores-litigantes-relacoes-consumo/>>. Acesso em: 12 ago. 2019.

VENTURA, Thiago. **Lawtech e legaltech: o que são e como elas estão revolucionando o Direito**. Dom Total, 11 de abr. de 2019. Disponível em: <<https://www.consumidormoderno.com.br/2018/06/28/conheca-maiores-litigantes-relacoes-consumo/>>. Acesso em: 13 ago. 2019.

WATANABE, Kazuo. **Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesse**. 2015?. Disponível em: <<http://www.tjsp.jus.br/download/conciliacao/nucleo/parecerdeskazuowatanabe.pdf>>. Acesso em: 26 jul. 2019.

WERTHEIN, J. **A sociedade da informação e seus desafios**. Ciência da Informação. Brasília: IBICT, v. 29, n. 2, 2000. p.71-77.